

第 1 章 当今全球商业中的信息系统¹

单项选择题（一）

1. 下列哪一项不属于企业信息系统6个重要的企业业务目标？

- A) 创造新产品、新服务和新商业模式；
- B) 改善决策
- C) 获得竞争优势
- D) 提高员工的士气
- E) 确保企业生存

Answer: D

Difficulty: Challenging

2. 威瑞森电信（Verizon）公司通过基于web的数字仪表板为管理者提供精确的实时信息，该公司的这项应用使如下哪个方面得到了改善？

- A) 遵守规章制度
- B) 管理决策
- C) 创造新产品的效率
- D) 与供应商的密切关系

Answer: B

Difficulty: Challenging

3. 下列哪项可以让公司获得竞争优势？

- (1) 新产品、新服务和商务模式
- (2) 优质低价的产品
- (3) 实时响应客户需求

- A) 只有 (1)
- B) (1) 和 (2)
- C) (2) 和 (3)
- D) (1) 和 (3)
- E) (1)、(2) 和 (3)

Answer: E

Difficulty: Challenging

4. 一个公司投资于信息系统，是因为该信息系统对企业开展业务而言是必需的。这样的信息系统反映了企业是为了实现下列业务目标中的哪一个？

¹ 本习题集系翻译，版权 Copyright © 2018 Pearson Education, Inc.

- A) 卓越的运营
- B) 改善决策
- C) 获得竞争优势
- D) 与客户保持亲密关系
- E) 确保企业生存

Answer: E

Difficulty: Moderate

5. 文华东方公司利用计算机系统来跟踪客人的喜好，这体现了哪种企业业务目标？

- A) 改善企业柔性
- B) 改善决策
- C) 提高效率
- D) 与客户建立密切关系
- E) 实现卓越的运营

Answer: D

Difficulty: Moderate

6. 在花旗银行在纽约推出第一台ATM之后，其他零售银行也转而使用ATM，这一现象表明利用信息系统获取哪类企业业务目标？

- A) 提高效率
- B) 与客户和供应商建立密切关系
- C) 确保企业生存
- D) 获得竞争优势
- E) 改善决策

Answer: C

Difficulty: Moderate

7. 以下哪种目标较好地描述了本章开篇案例Kroger实施信息技术背后的业务战略？

- A) 提高客户满意度水平
- B) 确保企业生存
- C) 提升员工十七
- D) 改善决策
- E) 降低采购成本

Answer: A

Difficulty: Moderate

8. 以下哪一项信息系统应用是企业利用信息系统来创造新产品的一个例子？

- A) 沃尔玛的零售链（RetailLink）系统
- B) 文华东方酒店（Mandarin Oriental）利用计算机追踪客户喜好

- C) 威瑞森电信 (Verizon) 公司使用基于 Web 的数字仪表板为管理者提供实时的公司信息
- D) 苹果公司创造 iPod
- E) Kroger 利用传感器来监测食品冷柜的温度

Answer: D

Difficulty: Challenging

9. 沃尔玛利用信息系统及其最新的业务实践、相应的管理制度等，实现了如下哪一项企业目标？
- A) 创造新产品与服务
 - B) 提高运营效率
 - C) 确保企业生存
 - D) 与客户建立紧密关系
 - E) 增强竞争优势

Answer: B

Difficulty: Challenging

10. 2015年美国企业在信息系统硬件、软件和通信设备上花费了多少钱？
- A) 大约 1 亿美元
 - B) 大约 10 亿美元
 - C) 大约 1000 亿美元
 - D) 大约 1 万亿美元
 - E) 大约 10 万亿美元

Answer: D

Difficulty: Moderate

11. 为了弄清楚顾客将购买衣服行为，百货公司开发了一个新的应用系统，用于分析顾客在他们商店的花费水平，并与流行的衣服款式作交叉分析。这样的信息系统是希望支持如下哪个企业目标？
- A) 与客户建立紧密关系
 - B) 确保企业生存
 - C) 实现卓越的运营
 - D) 改善决策
 - E) 创造新产品与服务

Answer: C

Difficulty: Moderate

12. 大约有百分之多少的美国企业已经实施了某种形式的远程工作计划？
- A) 大约 15%
 - B) 大约 25%
 - C) 大约 35%

D) 大约 60%

E) 大约 70%

Answer: D

Difficulty: Moderate

13. 下列哪项不属于信息系统领域新技术的发展趋势？

A) 云计算

B) 大数据

C) 物联网

D) 移动数字化平台

E) 企业价值的共创

Answer: E

Difficulty: Moderat

14. 下列关于数字化公司的描述中哪项描述是不正确的？

A) 在数字化的公司中，时间与空间的切换是常态

B) 如今绝大多数公司已经完全数字化了

C) 数字化公司为灵活的全球化组织和管理提供了非常好的机会

D) 与传统企业相比，数字化公司能更快地感知和响应环境的变化

E) 在经济不景气时期，数字化公司有更灵活的生存机会

Answer: B

Difficulty: Challenging

15. 某个公司为了符合联邦法律的要求，必须在新的信息系统能力方面进行投资，这样的投资为了满足哪个企业目标？

A) 与客户建立紧密关系

B) 实现卓越的运营

C) 确保企业生存

D) 创造新的产品

E) 改善决策

Answer: C

Difficulty: Moderate

16. 互联网浏览、email、社交媒体等互联网活动产生了大量的数据，被之为

A) 物联网

B) 大数据

C) 数字化移动平台

D) 云计算

E) 商务智能

Answer: B

Difficulty: Easy

17. 以下哪一个不是信息系统技术当前正在发生的变化？

- A) 大数据商业应用的不断增长
- B) 云计算的发展
- C) PC 平台的发展
- D) 移动数字平台的出
- E) 由物联网产生的数据被越来越多加以利用

Answer: C

Difficulty: Moderate

18. 托马斯·弗里德曼 (Thomas Friedman) 声称世界是“平的”，意思是

- A) 发达国家的经济和文化优势正在被抹平
- B) 用于即时通信的互联网和技术的使用
- C) 旅行时间的缩短，以及随时随地发生的全球交易和旅行
- D) 全球化的发展
- E) 使用全球货币的不断增加

Answer: A

Difficulty: Easy

19. 2015年美国经济的百分之多少是源自外贸？

- A) 10%
- B) 25%
- C) 30%
- D) 50%
- E) 66%

Answer: C

Difficulty: Challenging

20. 下列描述哪一项不属于全球化所带来的影响？

- A) 运营成本的显著下降
- B) 通过外包是劳动力成本得以下降
- C) 找到低成本供应商的能力
- D) 交易成本的上升
- E) 商业模式在多个国家得以复制

Answer: D

Difficulty: Challenging

21. 在某个典型的一年中，有多少服务性的工作岗位被转移到低工资的国家？

- A) 3000
- B) 3 万
- C) 30 万
- D) 300 万

E) 3000 万

Answer: C

Difficulty: Challenging

22. 下列哪一项描述是不正确的？

A) 2015 年，美国企业在信息系统硬件、软件和通信设备上投入了约 1 万亿美元

B) 2015 年，美国企业在商业和管理咨询、信息技术服务方面投入了 5000 亿美元

C) 民营企业对信息技术的投资从 1999 年总投资的 21% 增长到 2015 年所有投资资本的 37%

D) IT 投资的大部分商业价值来自于企业内部的组织、管理和文化的变革

E) 美国企业用于商业和管理咨询的大部分资金用于重新设计公司的业务运营，以便更好地发挥新技术的优势

Answer: B

Difficulty: Challenging

23. 大概多少美国人利用智能手机或平板电脑上网？

A) 1.18 亿

B) 1.72 亿

C) 1.94 亿

D) 2.20 亿

E) 2.58 亿

Answer: C

Difficulty: Challenging

24. 如下哪一项描述是不正确的？

A) 许多美国财富 500 强公司的一半收入以上来自海外业务

B) 在中国制造的大多数 PC 都使用在韩国制造的微处理器芯片

C) 美国销售的玩具中有 80% 是在中国制造的

D) 2015 年，苹果公司 60% 的收入来自美国以外的地区

E) 技术公司更加依赖于海外收入

Answer: B

Difficulty: Challenging

对错题（一）

25. 互联网广告每年以大约 5% 的增速在发展。

Answer: FALSE

Difficulty: Challenging

26. 制定一份市场营销计划是企业业务流程的一个例子。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

27. 所有公司的重要业务关系和核心业务流程必须数字化使能，只有这样才能被认定为数字化公司。

Answer: FALSE

Difficulty: Easy

28. 商业模式描述了一个公司如何生产、交付和销售产品或服务以创造财富。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

29. 2015年私营企业对信息技术的投资占有所有投资资本的37%。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

简答题（一）

30. 你打算经营一家小规模自行车信使公司。鉴于公司的服务类型（在有限的地理区域内人工送包裹），你的公司能成为一家数字化公司吗？如何使它成为一家数字化公司？

参考答案：是的，您的公司可以是一家数字公司。数字化公司不仅仅依赖于拥有数字化产品和服务。数字化公司与客户、供应商和员工的关系大部分都是数字化使能的。订单交付、递送分配、管理员工和任务都可以由数字化驱动；使用手机，信息系统，和手持设备连接客户、递送管理者和自行车信使。

Difficulty: Challenging

31. 一个组织使用信息系统以后将会发生哪些主要变革？你认为哪种变革对企业影响最大？

参考答案：发生的主要变化包括：

- 1) 企业使用社会化网络平台来连接客户和供应商；
- 2) 企业使用平板电脑和移动平台实现远程办公；
- 3) 共同创造商业价值，企业价值的来源从产品转向解决方案和经验，从内部转向供应商网络，并与合作。

关于最大影响，学生的参考答案会有所不同。其中一个例子是：协作性的增加对企业影响最大，因为客户可以获得对终端产品的更多控制；足够灵活地倾听和满足客户需求的企业会更成功。

Difficulty: Moderate

单项选择题（二）

32. 组织利用信息系统中哪三类活动产生的信息来控制运营的？

- A) 信息、研究和分析
- B) 输入、输出和反馈
- C) 数据、信息和反馈
- D) 数据分析、处理和反馈
- E) 输入、处理和输出

Answer: E

Difficulty: Easy

33. 库存食品上RFID传感器产生的如存储位置这样的数据，是下列哪一项典型的例子？

- A) 原始输入
- B) 原始输出
- C) 客户与产品数据
- D) 销售信息
- E) 信息系统

Answer: A

Difficulty: Easy

34. “存储温度有问题的食品总数”是以下哪一项的例子？

- A) 输入
- B) 原始数据
- C) 有意义的信息
- D) 反馈
- E) 处理

Answer: C

Difficulty: Easy

35. 输出：

- A) 是经过处理后产生的有意义信息的反馈
- B) 是传递给组织中合适的人员以帮助他们评估输入的信息
- C) 是将数据传递给需要使用的人或活动
- D) 是将处理后的信息传递给需要使用的人或活动
- E) 将原始输入转换成有意义的形式

Answer: D

Difficulty: Easy

36. 将原始数据转换成更加有意义的信息，被称之为

- A) 获取
- B) 处理
- C) 组织

D) 反馈

E) 分析

Answer: B

Difficulty: Easy

37. 以下哪一项是来自汽车制造商的原始数据的例子？

A) 2016 年纽约每天平均售出 120 辆斯巴鲁 (Subarus)。

B) 2016 年第一季度在纽约售出 1200 辆斯巴鲁傲虎 (Subaru Outbacks)。

C) 2016 年 7 月 27 日在纽约 Mohegan Lake 以 24000 美元的价格卖出了一辆斯巴鲁傲虎 (Subaru Outbacks)。

D) 斯巴鲁傲虎 (Subaru Outbacks) 的年销售额增长了 5.3%。

E) 2016 年 7 月在纽约 Mohegan Lake 卖出的所有斯巴鲁傲虎 (Subaru Outbacks) 的平均售价是 25500 美元。

Answer: C

Difficulty: Challenging

38. 在层级式组织中，上层包括

A) 科学家

B) 高层管理人员

C) 专业人员

D) 数据工作者

E) 知识工作者

Answer: B

Difficulty: Moderate

39. 被公司大多数员工所接受的一组基本的假设、价值观和做事方式，称之为

A) 企业文化

B) 环境

C) 氛围

D) 业务流程

E) 使命

Answer: A

Difficulty: Easy

40. 数据管理技术包括如下的哪一项？

A) 组织用于存储数据的物理硬件和媒介

B) 信息系统中控制和协调计算机硬件设备的详细的、预先编写的指令

C) 两台或两台以上计算机共享数据或资源

D) 用于传输数据的硬件和软件

E) 管理存储在物理存储媒介中的数据组织的软件

Answer: E

Difficulty: Easy

41. 以下哪项陈述是对组织文化的最好描述？

- A) 组织文化包括所有员工信仰和工作假设的集合。
- B) 组织文化使组织超越员工所处的不同层次和不同专业。
- C) 组织文化反映了高层管理者对组织和目标的看法。
- D) 组织文化可以让一个公司实现更高水平的运营效率。
- E) 组织文化是被大多数成员接受的一系列关于工作假设、价值观和做事方式方法的基本组合。

Answer: E

Difficulty: Moderate

42. 网络和通信技术，以及计算机硬件、软件、数据管理技术，连同使用和管理这些技术的人员，构成了组织的

- A) 数据管理环境
- B) 网络环境
- C) IT 基础设施
- D) 信息系统
- E) 文化

Answer: C

Difficulty: Easy

43. 维护一个组织的财务记录是哪个企业主要职能部门的核心业务？

- A) 制造和会计
- B) 财务和会计
- C) 销售和制造
- D) 财务和销售
- E) 人力资源

Answer: B

Difficulty: Easy

44. 以下哪一项不属于信息系统的环境因素？

- A) 竞争者
- B) 监管机构
- C) 客户
- D) 供应商
- E) 销售人员

Answer: E

Difficulty: Moderate

45. 以下哪一项较好地描述了从企业管理视角看实施一个新的信息系统的主要

原因？

- A) 该信息系统使企业可以创造新的产品和服务。
- B) 该信息系统除了投入成本以外，也可以为企业创造新的价值。
- C) 该信息系统可以实现关键业务流程的自动化。
- D) 我们主要的竞争对手正在使用该信息系统。
- E) 该信息可以很好地与 Web 集成。

Answer: B

Difficulty: Moderate

46. 以下哪一项不是太阳能电池板制造商的互补性资产？

- A) 国际太阳能设备认证标准
- B) 政府对绿色技术的资助
- C) 集中式的自上而下组织决策
- D) 创新驱动的管理团队
- E) 利用太阳能的政府补贴

Answer: C

Difficulty: Moderate

47. 在企业组织层级中，负责监控企业日常活动的层级是

- A) 中层管理
- B) 服务工人
- C) 生产管理者
- D) 运营层的管理
- E) 知识工作者

Answer: D

Difficulty: Moderate

48. 原始数据经过不同阶段的系统处理，最终成为有价值的信息法人过程，称之为

- A) 信息价值链
- B) 公司价值链
- C) 信息处理
- D) 反馈过程
- E) 传播过程

Answer: A

Difficulty: Moderate

49. 公司为政治行动委员会提供资金支持，政治行动委员会反过来支持赞同公司价值观的政治候选人，这可以看作是公司投资于何种互补性资产？

- A) 管理资产
- B) 政府资产

- C) 社会资产
- D) 组织资产
- E) 辅助资产

Answer: C

Difficulty: Moderate

50. 一个组织互补性资产的例子是

- A) 采用合适的商业模式
- B) 协同工作环境
- C) 法律法规
- D) 互联网和通信基础设施
- E) 强有力的高层管理者

Answer: A

Difficulty: Moderate

51. 一个社会互补性资产的例子是

- A) 相关市场中的技术和服务公司
- B) 培训项目
- C) 分散的决策权力
- D) 对管理创新的激励
- E) 强有力的信息系统开发团队

Answer: A

Difficulty: Moderate

52. 在一个公司中，以下哪个角色最不需要利用移动设备来访问公司的信息系统？

- A) 高层管理者
- B) 销售总监
- C) 生产工人
- D) 运营层管理者
- E) 知识工作者

Answer: C

Difficulty: Challenging

53. 以下哪一项设备不会用于信息系统的输入设备？

- A) 数字仪表盘
- B) 平板电脑
- C) 条形码扫描仪
- D) 手机
- E) RFID 阅读器

Answer: A

Difficulty: Moderate

54. 企业组织层级中的三个主要的层级是
- A) 高层管理、运营层管理和服务工人
 - B) 高层管理、中层管理和运营层管理
 - C) 高层管理、运营层管理和信息系统
 - D) 高层管理、中层管理和服务工人
 - E) 高层管理、数据工作者和服务工人

Answer: B

Difficulty: Challenging

55. 为企业设计新产品或服务的工程师、科学家或设计师属于企业层级的哪一层？
- A) 中层管理
 - B) 生产工人
 - C) 知识工作者
 - D) 数据工作者
 - E) 服务工人

Answer: C

Difficulty: Moderate

56. 企业哪个主要职能部门负责维护员工记录？
- A) 销售和营销
 - B) 人力资源
 - C) 财务和会计
 - D) 制造和生产
 - E) 中层管理

Answer: B

Difficulty: Easy

57. 在本章所描述的UPS包裹追踪系统中，以下哪一项属于该系统的组织要素？
- A) 通过发件人和收件人信息来识别包裹这一作业程序规范
 - B) 监控服务水平
 - C) 宣传公司关于低成本优质服务的战略
 - D) 利用掌上电脑和网络来管理包裹递送过程
 - E) 基于 Web 的销售订单管理系统

Answer: A

Difficulty: Challenging

58. 在本章描述的UPS包裹追踪系统中，下列哪一项属于该系统的管理要素？
- A) 清点库存

- B) 为客户提供包裹状态报告
- C) 决定使用自动化跟踪的决策
- D) 内部包裹跟踪软件
- E) 在外部系统中嵌入 UPS 系统功能的能力

Answer: C

Difficulty: Moderate

59. 下列哪一个是一个全球网络，它使用通用标准来连接世界上数百万个不同的网络？

- A) 外联网
- B) 3W 万维网
- C) 互联网
- D) 内联网
- E) Verizon

Answer: C

Difficulty: Easy

60. 以下哪一项是属于互联网提供的服务，它使用普遍接受的标准来存储、检索、格式化，并以页面格式显示信息？

- A) HTML
- B) 3W 万维网
- C) Email
- D) 外联网
- E) FTP

Answer: B

Difficulty: Easy

61. 下列哪一项描述的是一个公司专用的网络，通过授权延伸到本公司组织以外的用户？

- A) 内联网
- B) 3W 万维网
- C) 互联网
- D) 外联网
- E) FTP

Answer: D

Difficulty: Easy

62. 在公司信息系统的开发、以及管理人员和员工使用信息系统的过程中，除了影响系统开发和使用的技术问题以外，以下哪项还与行为问题有关？

- A) 信息系统文化
- B) 信息系统架构

- C) 业务流程
- D) 信息技术基础设施
- E) 信息系统的管理

Answer: E

Difficulty: Moderate

63. 以下哪一个领域的研究集中于信息系统的行为和技术的研究？

- A) 社会学
- B) 运筹学
- C) 经济学
- D) 行为计算
- E) 管理信息系统

Answer: E

Difficulty: Moderate

对错题（二）

64. 信息技术包括公司为了实现其企业目标所需要使用的所有硬件和软件。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

65. 计算机和软件程序是产生组织所需信息所必需的唯一组成部分。

Answer: FALSE

Difficulty: Easy

66. 信息系统文化主要侧重于信息技术的知识。

Answer: FALSE

Difficulty: Easy

67. 信息系统的三个主要维度是指管理、组织和信息技术维度。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

68. 知识工作者制订产品和服务的长期战略决策

Answer: FALSE

Difficulty: Easy

69. 一个公司中有四项主要的职能：人力资源、制造与生产、财务与会计、和信息技术。

Answer: FALSE

Difficulty: Easy

70. 为了理解某个企业是如何使用信息系统的，你需要了解该公司的组织结构和文化方面的一些事情。
Answer: TRUE
Difficulty: Moderate
71. 一个组织的所有业务流程均被正式地纪录在案。
Answer: FALSE
Difficulty: Moderate
72. 由新知识和信息驱动的创造性工作是管理责任的重要组成部分。
Answer: TRUE
Difficulty: Easy
73. 内联网把公司内部不同的系统和网络连接起来。
Answer: TRUE
Difficulty: Moderate
74. UPS通过基于web的系统让用户将UPS某些系统功能，如快递单追踪、成本计算等，嵌入到他们自己的信息系统中，这是一种实现客户密切关系的信息系统。
Answer: TRUE
Difficulty: Challenging
75. 企业IT投资回报率几乎没有变化。
Answer: FALSE
Difficulty: Moderate
76. 法律法规创造了公平、稳定的市场环境，也是优化IT投资回报所必需的社会互补性资产的例子。
Answer: TRUE
Difficulty: Moderate
77. 一个公司投资于构建一个强大的信息系统开发团队，也是对组织的互补性资产进行投资。
Answer: TRUE
Difficulty: Moderate
78. 数据是指被处理成对人有意义的信息。
Answer: FALSE
Difficulty: Easy

79. 反馈是把输出发送给组织中的适当成员，以帮助他们评估或纠正输入阶段的错误。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

80. 一个组织的基本组成要素包括组织结构、业务流程、政策、文化和员工。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

81. 中层管理者制订产品和服务的长期战略决策

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

82. 信息系统中控制计算机硬件部件的详细的、程序化的指令称之为计算机软件。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

简答题（二）

83. 什么是卓越的运营，信息系统如何帮助组织实现卓越运营？

参考答案：卓越运营是指取得较高水平的生产率、运营效率和利润率。信息系统通过改善与供应商的沟通、优化供应链来获取卓越运营；信息系统可以帮助管理者与员工进行更有效地沟通，促进产品技术创新，降低仓储费用，精简分销渠道使之更有效率地运作。

Difficulty: Moderate

84. 你正在为一家汽车制造商和经销商工作。你如何用信息系统与客户建立密切的关系？

参考答案：你可以创建一个网站，使客户可以定制汽车，可以与支持人员和其他车主进行沟通；你可以建立一个自动化的电子邮件服务，提醒车主对车子进行定期检查；你可以通过信息系统跟踪当地客户的偏好，从而提供满足客户需求 and 喜好的汽车。

Difficulty: Challenging

85. 信息技术和信息系统有什么区别？请描述信息系统的部分功能。

参考答案：信息技术包括企业用于实现业务目标的所有硬件和软件。信息系统从技术角度定义为一组相互关联的部件，用于收集（或检索）、处理、存储和分发信息以支持组织中的决策和控制。

信息系统：

- 支持决策、协调和控制；

- 帮助员工分析问题；
- 帮助员工可视化复杂主题；
- 帮助创造新产品。

Difficulty: Moderate

86. 你是一家全国连锁影院的营销经理。举例说明你部门用于创造有意义信息的数据有哪些？这些数据会产生哪些信息？

参考答案：每个影院的门票销量属于原始数据。可产生的有意义信息包括：在一周的特定几天里销售给老年人的平均门票数量。

Difficulty: Challenging

87. 什么是业务流程？一家医院可能有哪些业务流程？

参考答案：业务流程是为了完成工作而进行的一组逻辑上相关的任务和行为。聘用新员工、病人入院、归档病历等都是医院业务流程的例子。

Difficulty: Moderate

88. 本章讨论了组织如何拥有自己的文化和多数成员认同的价值观。一个律师事务所可能存在哪些共享的价值观？

参考答案：律师事务所可能存在的共享价值观包括：法律的作用；司法制度是公平的；律师的职责就是要帮助人们，以及人们需要法律制度的帮助，因为法律制度很复杂。

Difficulty: Moderate

89. 你在一家影院连锁企业总部工作。请描述该企业的信息价值链。

参考答案：信息价值链在不同的阶段为数据增加价值，将其转换为有价值的信息。在连锁影院，数据从门票销售和特许销售开始收集。信息系统将这些数据转换为有意义的信息，例如明确哪类电影在某一地区最受欢迎？哪种快餐最流行？这些信息对于像是否在淡季提供门票折扣，以及是否提供更受欢迎的小吃之类的决策很有价值。决策结果的进一步反馈可以帮助了解这些决策是否有效。

Difficulty: Moderate

90. 公司开展信息系统的应用如何影响其战略？举例说明。

参考答案：企业有效应用信息技术的能力与执行企业战略并实现企业目标的能力是相互依存的。竞争和成功的能力越来越依赖于企业实施技术的能力。企业在未来能做什么取决于其信息系统能做什么。一个可能的例子是，公司投资信息系统，使其能够创造新的产品或使其分销系统更有效，从而使公司成为一个低成本的生产商。

Difficulty: Challenging

第 2 章 全球电子商务与合作

单项选择题（一）

1. 生产物料清单是下列那个职能的业务流程？

- A) 财务会计
- B) 人力资源
- C) 制造和生产
- D) 研发
- E) 销售和市场

Answer: C

Difficulty: Moderate

2. 下列哪一个选项是跨职能业务流程的例子？

- A) 识别客户
- B) 运输产品
- C) 制造新产品
- D) 组装产品
- E) 支付债券人

Answer: C

Difficulty: Moderate

3. 订单履行不包括以下哪一个业务流程？

- A) 检查客户信用
- B) 组装产品
- C) 提交订单
- D) 让客户意识到产品
- E) 运输产品

Answer: D

Difficulty: Moderate

4. 以下那个职能与识别客户有关？

- A) 财务会计
- B) 人力资源
- C) 制造和生产
- D) 销售和市场
- E) 分配与物流

Answer: D

Difficulty: Easy

5. 根据章节案例，ABB 决定更换其现有的企业内部网的原因不包括以下哪个原因？

- A) 内部网络维护起来太贵
- B) 内部网络过于静态和过时，难以满足现有需求
- C) 内部网信息的搜索能力较差
- D) 内部网缺乏协助工具
- E) 内部网混乱而低效

Answer: A

Difficulty: Challenging

对错题（一）

6. 识别客户是由人力资源部门负责的业务流程

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

7. 业务流程的一个例子是运输产品给客户

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

简答题（一）

8. 组织，信息系统，业务流程直接的连接是什么？

参考答案：业务流程指的是工作活动的组织、协调、产生特定业务结果的方式。他们也代表了组织协作工作，信息和知识的独特方式以及管理协作工作的方式。管理者需要关注业务流程因为他们决定组织的执行好坏程度，因此这是战略成功或者失败的潜在来源。尽管每个主要职能部门有一系列的业务流程，很多业务流程是跨职能的。信息系统可以通过自动化这些流程的一部分或者帮助组织重新制定来实现高效率。公司通过协调和整合业务流程来改善资源和客户服务管理，从而变得更加灵活和高效。

Difficulty: Moderate

9. 什么是跨职能业务流程？请举例说明

参考答案：跨职能业务流程是指那些需要在组织间主要业务功能中需要输入、合作或者协调的流程。例如，当一个销售接到订单时，在订单完成之前计划、生产、库存控制、装运、会计和客户关系等主要业务流程都会被涉及到。

Difficulty: Moderate

10. 你的阿姨询问你的建议，使得她的生意，一个当地的三明治店，更有效率。描述一个三明治店的至少三种业务流程。通过使用信息系统能使得这些业务流

程更好地协调吗？

参考答案：三明治店的业务流程包括：接受订单、制作三明治、销售给客户、订购供应材料、开店、关店、打扫商店、支付员工薪金、雇用员工、支付债权人和供应商、编制财务报表、支付税收，管理现金。许多这些过程可以通过更好的信息系统得到改善，特别是那些需要记录数据的业务流程，例如任何财务流程（付款、现金管理、税收、薪金）以及从雇员那里收集并分告知给雇员的信息。

Difficulty: Moderate

单项选择题（二）

11. 如果你主要的供应商发货晚了，你会用哪种系统来使用和更新生产日程？

- A) 高层主管支持系统 (ESS)
- B) 事务处理系统 (TPS)
- C) 管理信息系统 (MIS)
- D) 决策支持系统 (DSS)
- E) 商务智能系统 (BIS)

Answer: B

Difficulty: Moderate

12. 你已经被一个非营利机构雇佣来实施一个系统来处理他们的捐赠。该系统必须能够处理和记录电话、短信和互联网捐赠，提供最新的报告，并创建高度定制的邮件列表。此外，筹款人需要能够快速访问捐赠者的信息和历史。下列哪一个系统最能满足这些需要？

- A) 事务处理系统 (TPS)
- B) 有决策支持系统 (DSS) 能力的事物处理系统 (TPS)
- C) 有管理信息系统 (MIS) 能力的事物处理系统 (TPS)
- D) 有高层主管支持系统 (ESS) 能力的事物处理系统 (TPS)
- E) 有管理信息系统 (MIS) 能力的决策支持系统 (DSS)

Answer: C

Difficulty: Challenging

13. 为了公司内部监控运营状况和公司与外部环境的关系，管理者需要下列哪种系统？

- A) 决策支持系统 (DSS)
- B) 知识工作系统 (KWS)
- C) 事务处理系统 (TPS)
- D) 管理信息系统 (MIS)
- E) 商务智能系统 (BIS)

Answer: C

Difficulty: Moderate

14. 下列哪个系统是所有系统的主要数据来源？

- A) 事务处理系统 (TPS)
- B) 管理信息系统 (MIS)
- C) 高层主管支持系统 (ESS)
- D) 决策支持系统 (DSS)
- E) 知识管理系统 (KMS)

Answer: A

Difficulty: Moderate

15. 术语“管理信息系统”是指服务于什么领域的特定信息系统分类？

- A) 整个公司的综合数据处理
- B) 事务处理报告
- C) 在线访问历史数据的雇员
- D) 信息技术功能
- E) 中层管理职能

Answer: E

Difficulty: Easy

16. 你会使用下列哪一个管理信息系统来决定与你合作的最好的和最糟糕的供应商来保证生产计划？

- A) 管理信息系统 (MIS)
- B) 事务处理系统 (TPS)
- C) UPS
- D) 决策支持系统 (DSS)
- E) 客户关系管理系统 (CRM)

Answer: A

Difficulty: Moderate

17. 一个搬迁控制系统报告公司所有部门员工的总搬迁，找房屋和住房融资成本汇总属于下列哪一类？

- A) 知识管理系统 (LMS)
- B) 事务处理系统 (TPS)
- C) 高层主管支持系统 (ESS)
- D) 管理信息系统 (MIS)
- E) 决策支持系统 (DSS)

Answer: D

Difficulty: Challenging

18. 具有快速变化的原因和影响的非典型业务问题通常由以下哪种类型的信息系统处理？

- A) 管理信息系统 (MIS)
- B) 事务处理系统 (TPS)
- C) 高层主管支持系统 (ESS)
- D) 决策支持系统 (DSS)
- E) 知识管理系统 (KMS)

Answer: D

Difficulty: Moderate

19. 下列哪种类型的信息系统适合于事先没有完全定义达成解决方案的过程的情况？

- A) 管理信息系统MIS
- B) 事务处理系统TPS
- C) 决策支持系统DSS
- D) 知识管理系统KMS
- E) RPS

Answer: C

Difficulty: Moderate

20. 如果贵公司计划采用一个低成本的产品供应商，你会使用哪种信息系统来预测投资回报？

- A) 高层主管支持系统 (ESS)
- B) 事务处理系统 (TPS)
- C) 管理信息系统 (MIS)
- D) 客户关系管理系统 (CRM)
- E) 决策支持系统 (DSS)

Answer: E

Difficulty: Moderate

21. 高层主管支持系统 (ESS) 专门服务于组织层的哪一个层次？

- A) 运营
- B) 终端用户
- C) 中层管理者
- D) 高层管理者
- E) 脑力工作者

Answer: D

Difficulty: Easy

22. 高层主管支持系统 (ESS) 支持下列哪一类活动/工作者？

- A) 高级管理人员的长期规划活动
- B) 组织中的知识和数据工作者
- C) 中层管理者的决策和管理活动

- D) 日常生产过程
- E) 组织的交易需求

Answer: A

Difficulty: Easy

23. 你希望下列哪一类系统通过基于界面的Web来交付集成的、个性化的业务内容？

- A) 事务处理系统 (TPS)
- B) 高层主管支持系统 (ESS)
- C) 管理信息系统 (MIS)
- D) 决策支持系统 (DSS)
- E) 供应链管理信息系统 (SCM)

Answer: B

Difficulty: Moderate

24. 你会使用以下哪一项来预测未来五年影响你的公司的供应商的行业趋势？

ESS

- A) 高层主管支持系统 (ESS)
- B) 事务处理系统 (TPS)
- C) 管理信息系统 (MIS)
- D) 决策支持系统 (DSS)
- E) 知识管理系统 (KMS)

Answer: A

Difficulty: Easy

25. 以下哪一项是高度结构化的决策？

- A) 创造新产品
- B) 估计供应材料成本变化的影响
- C) 计算产品交付的最佳货运路线
- D) 向客户授信
- E) 预测新的产业趋势

Answer: D

Difficulty: Moderate

26. 使用互联网买卖商品被称为：

- A) 电子商务
- B) 电子业务
- C) 内联网
- D) 外联网
- E) 电子政务

Answer: A

Difficulty: Easy

27. 以下哪个例子不属于商务职能系统？

- A) 总结和报告一家公司的基本操作。
- B) 跟踪工厂的材料流动。
- C) 关注独特且迅速变化的问题。
- D) 将特定产品的年度销售数字与计划目标进行比较。
- E) 处理非常规的决定。

Answer: B

Difficulty: Challenging

28. 以下哪种类型的系统使用数字仪表盘来展示企业关键绩效指标的图表？

- A) 管理信息系统 (MIS)
- B) 事务处理系统 (TPS)
- C) 高层主管支持系统 (ESS)
- D) 客户关系管理系统 (CRM)
- E) 供应链管理信息系统 (SCM)

Answer: C

Difficulty: Moderate

29. 下列哪一项是企业应用中最重要功能？

- A) 提高交流速度
- B) 使业务功能和部门共享信息
- C) 使公司能够与客户和供应商合作
- D) 使电子商务过程成本效益高
- E) 实现库存和供应链管理

Answer: B

Difficulty: Challenging

30. 下列哪一个系统被设计为支持管理范围内的过程协调和整合？

- A) 决策支持系统 (DSS)
- B) 管理信息系统 (MIS)
- C) 客户关系管理系统 (CRM)
- D) 企业应用
- E) 供应链管理信息系统SCM

Answer: D

Difficulty: Easy

31. 一个_____系统从各种关键业务流程收集数据，并将数据存储在单个、全面的数据仓库中，其他业务部门可以使用该数据仓库。

- A) 事务处理
- B) 企业
- C) 自动报告
- D) 管理信息
- E) 知识管理

Answer: B

Difficulty: Moderate

32. 四个主要的企业应用的类型是：

- A) SCM, CRM, DSS, 以及KMS.
- B) SCM, CRM, ESS, 以及KMSs.
- C) ERP, SCM, DSS, 以及CRM.
- D) ERP, SCM, CRM, 以及KMS.
- E) TPS, MIS, DSS, 以及ESS.

Answer: D

Difficulty: Easy

33. 以下那个系统是 enterprise 系统？

- A) 资源规划
- B) 企业资源计划
- C) 企业支持
- D) 管理信息
- E) 决策支持

Answer: B

Difficulty: Easy

34. 以下哪种类型的系统能够使管理层在组织和规划采购、生产和分配方面做出更好的决策？

- A) 供应链管理信息系统 (SCM)
- B) 事物处理系统 (TPS)
- C) 知识管理系统 (KMS)
- D) 企业资源计划 (ERP)
- E) 管理信息系统 (MIS)

Answer: A

Difficulty: Moderate

35. 以下哪种系统集成供应商、制造商、分销商和客户物流流程？

- A) 协同配送系统
- B) 供应链管理系统
- C) 逆向物流系统
- D) 企业计划系统

E) 事务处理系统

Answer: B

Difficulty: Moderate

36. 下列哪种系统将用于管理和客户的关系？

A) 客户关系管理系统 (CRM)

B) 管理信息系统 (MIS)

C) CLE

D) CLU

E) 知识管理系统 (KMS)

Answer: A

Difficulty: Easy

37. 你会使用下列哪种项来巩固公司的相关知识和经验，并使之可用于改进业务流程和管理决策？

A) 事物处理系统 (TPS)

B) 外联网An extranet

C) 知识管理系统 (KMS)

D) 客户关系管理系统 (CRM)

E) 管理信息系统 (MIS)

Answer: C

Difficulty: Moderate

38. 你受聘于商务通信咨询公司BizCom, 该公司为美国不同行业的许多客户提供服务，以帮助其提高利润率。BizCom提供了定制的建议，通过最佳地利用客户现有的资源来改进其公司内部通信，通常通过不同媒体中的文档传递。该公司拥有约50名顾问，所有人都位于BizCom总部--Virginia亚历山大市。你将推荐BizCom安装什么类型的系统来改进业务流程并提高其利润率？

A) 外联网，以便在因特网上进行快速协作，尽量减少与客户进行通信的时间，并尽量减少所需的文书工作量。

B) CRM，以维护易于访问的客户记录，以尽量减少寻找客户数据所花费的时间

C) 一个KMS，用于最小化相似客户的冗余工作

D) 营销体系，以提高销售水平

E) 一个TPS，帮助管理日常活动和事务

Answer: A

Difficulty: Challenging

39. 你在一家小型创业网络广告商管理IT部门。你需要建立一个便宜的系统，让客户看到实时的统计数据，比如关于他们当前横幅广告的视图和点击率。哪

种系统能提供最有效的解决方案？

- A) 客户关系管理系统 (CRM)
- B) 企业系统
- C) 外联网
- D) 内联网
- E) 管理信息系统 (MIS)

Answer: C

Difficulty: Challenging

40. 下列哪种系统有助于协调公司与其供应商和客户之间的信息流？

- A) 内部网
- B) 外联网
- C) 知识管理系统 (KMS)
- D) 事务处理系统 (TPS)
- E) 决策支持系统 (DSS)

Answer: B

Difficulty: Easy

41. 使用____使得使政府与公民、企业和政府其他部门的关系被称为电子政务。

- A) 互联网和网络技术
- B) 电子商务
- C) 电子商务
- D) 任何计算机化技术
- E) 电信

Answer: A

Difficulty: Easy

42. 在____,数字技术和互联网被用来实现企业的主要业务流程。

- A) 电子商务
- B) 电子业务
- C) 企业应用
- D) 管理信息系统 (MIS)
- E) 供应链管理系统 (SCM)

Answer: B

Difficulty: Easy

43. 以下关于国际计划新人力资源系统的陈述，如本章案例中所述，哪一个项不正确？

- A) 花费六个月的时间在计划国际计划的国际总部执行一个工作系统。
- B) 新系统有助于管理国际计划所获得的赠款和捐赠。

- C) 新系统是基于云的，并在安全的移动平台上传递信息。
- D) 新的系统使员工能够更新他们自己的个人信息。
- E) 新系统提供了整个计划劳动力的鸟瞰图。

Answer: A

Difficulty: Moderate

对错题（二）

44. 事务级信息对于指导企业日常的运营管理是必不可少的。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

45. 跨功能系统逐步被淘汰，取而代之的是支持在单个功能组（如人力资源）内支持业务流程的系统。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

46. 决策支持系统（DSS）最常用于组织的运营管理级别。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

47. 你将使用MIS来帮助确定你的企业是否应该引入新的产品线。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

48. 非常规决策，高级管理人员依赖于管理信息系统。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

49. 大多数事务处理系统使用复杂的数学模型或统计技术。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

50. 管理者可以使用决策支持系统来对不寻常且不容易提前具体说明的问题作出决策。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

51. 决策支持系统使用内部信息以及来自外部的信息。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

52. 组织的管理信息系统和决策支持系统为高层主管支持系统信息系统提供信息。
Answer: TRUE
Difficulty: Moderate
53. 运营经理主要使用ESS解决具体问题。
Answer: FALSE
Difficulty: Moderate
54. 用于向用户呈现集成的个性化业务内容的Web界面被称为门户。
Answer: TRUE
Difficulty: Easy
55. 企业应用程序集成来自多个功能和业务流程的信息，以提高整个组织的性能。
Answer: TRUE
Difficulty: Moderate
56. 供应链管理被认为是一个组织内部的系统，因为它管理不同公司之间的信息流。
Answer: FALSE
Difficulty: Challenging
57. 供应链管理系统比企业系统更加面向外部。
Answer: TRUE
Difficulty: Challenging
58. 事物处理系统（TPS）是一种跟踪企业日常事务处理的信息系统。
Answer: TRUE
Difficulty: Easy
59. 库存控制系统是管理信息系统（MIS）的一个例子。
Answer: FALSE
Difficulty: Moderate

简答题（二）

60. 你工作的宠物产品连锁店Pets Galore意识到它的一个品牌的狗粮销售情况不

如预期。你会用哪个信息系统来确定销售不佳的原因？你会从这个系统中收集哪些信息。哪一个信息系统对你的分析最重要？哪个系统最不重要？

参考答案：你可以查询操作层的事务处理系统（TPS）来确保产品实际到达商店并被补给。您可以查询管理信息系统（MIS）来查看如地理、位置和其他因素影响对平均销售水平的影响。你可能会通过ESS来查看同一种狗粮是否也被竞争对手销售以及该狗粮的售价。你可以使用DSS来了解哪些因素可以增加销售额。假设狗粮在商店里被适当地储存，最重要的查询系统是管理层系统：用于概括销售记录以帮助确定任何其他因素的管理信息系统（MIS）；用于查看竞争情况的ESS和用于预测可能的解决方案的更高层分析的决策支持系统（DSS）。

Difficulty: Challenging

61. 识别和讨论信息系统的主要类型，这些信息系统服务于企业内的主要管理团队。这些系统之间的关系是什么？

参考答案：信息系统的四大类是：

1、事务处理系统，如工资单或订单处理，跟踪处理业务所必需的日常事务流。

2、管理信息系统（MIS）向管理控制层提供报告和访问组织当前业绩和历史记录的权限。大多数MIS的报告从TPS浓缩信息，但并不能高度分析信息。

3、决策支持系统（DSS）支持管理决策，当这些决策是唯一的、快速变化的，并且不容易预先具体说明。它们比MIS具有更先进的分析模型和数据的能力，并且经常从外部和内部来源获取信息。

4、执行支持系统（ESS）通过向高级管理层决策者提供最重要的数据来支持高级管理，通常采用通过门户传送图表和图形的形式。它们分析能力有限，但可以利用复杂的图形软件来绘图，信息来源于内部和外部。

组织中的各种类型的系统相互交换数据。TPS是其他系统的主要数据源，尤其是MIS和DSS。ESSS主要从更低层级的系统接收数据。

Difficulty: Moderate

62. Zoop-Vavuum 真空是一家拥有高端真空吸尘器的制造商，在过去几年中呈指数增长。然而，该公司正在为未来的发展上遇到了阻力。Zoom唯一使用过的信息系统是过时的会计系统。该公司有一个制造厂位于爱荷华，以及三个仓库分别在爱荷华，新泽西和内华达州。Zoom的销售队伍遍布全国，Zoom从单个海外供应商购买了约25%的真空部件和材料。你已经被雇用来推荐信息系统执行变革以保持Zoom的竞争优势。然而，没有足够的资金可以用来购买一个全面的、跨功能的企业应用程序，你需要将第一步限制在单个功能区域。你会选择什么哪个功能区？为什么？

参考答案：学生的答案会有所不同。例如，一个注重生产和制造的TPS，在保持质量的同时保持低成本，并能够与其他可能的供应商沟通。TPS稍后将被用于给MIS和其他更高级别的系统提供数据。

Difficulty: Moderate

63. 描述使用企业系统的至少两个好处。

参考答案：企业系统将公司在销售、生产、财务、物流和人力资源方面的关键业务流程集成到单个软件系统中，以便信息可以在整个组织中流动，从而提高协调、效率和决策的过程。这些系统有助于创建一个更加统一的组织，其中每个人都使用类似的过程和信息，并且根据组织范围的性能标准来衡量他们的工作标准。公司的关键业务流程的协调使公司能够更迅速地响应客户的需求。

Difficulty: Easy

64. 与电子商务相关的技术是如何影响政府的？

参考答案：各级政府都在利用互联网技术，向公民、企业雇员以及他们工作的企业提供信息和服务。术语“电子政务”是指应用互联网和网络技术，使政府和公共部门机构能够与公民、企业和其他政府部门建立数字化的关系。除了改善政府服务的提供之外，电子政务还可以通过使公民更容易获得信息以及让公民具备进行数字联网的能力，使政府运作更有效率并赋予公民权力。例如，一些州的公民可以在网上更新驾驶执照或申请失业救济金，互联网已成为立即动员利益集团采取政治行动和筹集资金的有力工具。

Difficulty: Challenging

65. 什么是数字仪表盘，为什么它们成为越来越流行的工具？

参考答案：数字仪表盘在一个屏幕上显示图形信息和关键性能指标的图表。它们正变得越来越流行，因为它们为决策提供全面和准确的信息，帮助管理人员快速发现需要关注的领域。

Difficulty: Challenging

66. 一个好的CRM系统如何为公司增加利润？

参考答案：客户关系管理使用信息系统来协调围绕公司与客户交互的所有业务流程。这些系统整合来自多个来源的客户信息——电话、电子邮件、无线设备、传统销售和市场营销系统、以及网络——以便公司能够获得客户的统一视图。CRM帮助企业更好地了解客户以提高市场营销活动的有效性。

Difficulty: Moderate

单项选择题（三）

67. SVF使用下列协作工具中的哪一种？

- A) EMC Documentum eRoom
- B) IBM Notes
- C) Microsoft SharePoint Online
- D) Microsoft Yammer
- E) Salesforce Chatter

Answer: C

Difficulty: Moderate

68. 在不同地点，远距离的公司工作的员工之间相互协作的主要障碍是什么？

- A) 隐私权
- B) 权限
- C) 时区
- D) 语言
- E) 企业文化

Answer: C

Difficulty: Moderate

69. 一个_____社交网络工具通过将组织成员的适合于内部企业使用的配置文件、更新和通知相互连接来创建业务价值。

- A) 基于云的
- B) 社会商业
- C) 协作的
- D) 远程、非同步的
- E) 企业的

Answer: E

Difficulty: Moderate

70. 下列哪一项关于合作的陈述是不正确的？

- A) 在商业中，合作可以持续几分钟。
- B) 业务合作依赖于团队特定的任务或者目标的信息。
- C) 成功的合作可以通过技术实现，与组织的文化或结构无关。
- D) 一个商业合作的好处是改进创新。
- E) 企业需要特殊的合作系统。

Answer: C

Difficulty: Challenging

71. 下列哪种工具可以用来评估和选择组织的合作工具？

- A) 虚拟会议系统
- B) 云合作
- C) IBM Notes
- D) 合作矩阵
- E) 时间/空间协作和社会工具矩阵

Answer: E

Difficulty: Moderate

72. 下列哪一个决定需要基于协作和交互的知识？

- A) 生产这种产品需要多长时间？

- B) 我们应该与外部供应商合作新产品和服务吗？
- C) 在哪些地理位置我们的产品销售最多？
- D) 在能源使用方面，哪种产品设计对用户来说是最有效的？
- E) 我们怎样才能更便宜地生产这种产品呢？

Answer: B

Difficulty: Challenging

73. 下列哪一项不是合作的商业利益？

- A) 改善质量
- B) 改善财务表现
- C) 改善客户服务
- D) 改进创新
- E) 提高政府规章的依从性

Answer: E

Difficulty: Easy

74. _____ 允许你使用文本消息与虚拟世界中的化身进行通信。

- A) 虚拟世界
- B) 屏幕共享
- C) 合作写作
- D) 大量的观众网络研讨会
- E) 网真

Answer: A

Difficulty: Easy

75. 下列哪一项不是增加业务专注于协作和团队合作的原因？

- A) 需要创造创新的产品和服务的需求。
- B) “互动”的工作的增长。
- C) 更多的全球存在感。
- D) 需要更高效的工作层次的需求。
- E) 需要降低通信成本的需求。

Answer: D

Difficulty: Moderate

76. 下列关于IBM Notes的陈述是不正确的是？

- A) 它最初是电子邮件和消息传递客户端。
- B) 它是一个在大公司被广泛使用的合作工具。
- C) 它提供wikis和microblogging的功能。
- D) 它提供了对所有公司文档进行完全版本控制的工具。
- E) 它旨在为敏感的企业信息提供安全保障。

Answer: A

Difficulty: Moderate

77. 以下哪个不是由空间/时间矩阵来划分的协作工具的四个主要分类之一？

- A) 同步/共定位
- B) 同一时间/远程
- C) 不同的时间/远程
- D) 远程/共定位
- E) 同一时间/同一地点

Answer: D

Difficulty: Moderate

78. _____ 是支持远程（不同地点）、同步（同时）合作的合作工具。

- A) 视频会议
- B) 电子邮件
- C) 多使用者空间
- D) 墙壁显示
- E) 虚拟世界

Answer: A

Difficulty: Challenging

79. 根据章节的情况，关于思科的IX5000远程呈现系统的下列哪一项是不正确的？

- A) 安装IX5000系统不需要对房间进行特殊更改。
- B) 六座IX500系统的价格约为500,000美元。
- C) IX5000系统能够捕获整个房间的细节。
- D) IX5000系统只需要思科先前的远程呈现系统的一半功率、安装时间和数据传输容量（带宽）。
- E) Produban是第一家部署IX5000系统的公司。

Answer: B

Difficulty: Moderate

对错题（三）

80. 在社会化商务中，通过调整社交网络的使用来协调生产任务。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

81. 社会化商务中的关键词是“会话”。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

82. 一个远程，同步合作工具的例子是使用网络电话和网络摄像头的Skype电话会议。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

83. 全球公司可以在不同地点远距离地使用同步合作工具进行合作。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

简答题（三）

84. 你被聘请与8名来自全国不同部门的员工一起工作，帮助创建用于培训新销售人员的网络应用程序。确定六个协作工具，以帮助团队协同工作。在你看来，哪一个工具对项目最有帮助，为什么？

参考答案：协作工具包括电子邮件和即时消息；社交网络；维基；虚拟世界，协作平台，如虚拟会议系统，Google应用程序/Google站点。其中最有帮助的可能是协作平台，因为人们可以在该平台上进行讨论、会议、创建日历和共享文档。

Difficulty: Moderate

85. 允许公民在网上纳税是_____的一种形式。

Answer: e-government

Difficulty: Challenging

86. 你被一家国际建筑公司雇佣，在新加坡、巴黎和孟买设有办事处。该公司希望来自不同团队的建筑师和绘图员能够高效合作。你将如何确定哪些最好的协作工具来满足他们的需求？

参考答案：评估的第一步是确定合作的挑战，并在时间/空间矩阵中定位该公司。其次，对于该公司所在的矩阵的每个块，确定哪些解决方案可供供应商使用。第三，从产品的成本和对企业的效益方面行分析。接下来，确定使用产品所涉及的任何风险。然后，寻求潜在用户的帮助来识别在实施和培训中的问题。最后，制作工具清单并邀请供应商进行演示。

Difficulty: Challenging

87. 协同企业文化和业务流程与“指挥和控制”公司有何不同？

参考答案：在“指挥和控制”企业中，最高领导者决定所有真正重要的事情，然后命令下级员工执行高级管理计划。中层管理的工作就是在同层级上来回传递消息。“指挥和控制”公司要求下级员工执行命令而不问太多问题，没有改进流程的责任，没有团队合作或团队表现优异的奖励。如果工作组需要另一个工作组的帮助，需要老板们解决这样的问题。员工从不水平方向沟通，总是垂直方向沟通，所以管理人员可以垂直方向控制过程。

合作的企业文化和业务流程是非常不同的。高级管理者负责实现结果，但依赖于团队的员工来实现和执行结果。策略、产品、设计、过程和系统更加依赖于组织所有级别的团队来设计、创造和构建。团队的绩效得到奖励，个人在团

队中的表现得到奖励。中层管理者的职能是建立团队，协调工作，监管团队的表现。企业文化和业务流程更具社会性。在协作文化中，高级管理层将建立对组织极其重要的合作和团队，并且实际上还为企业的高级别的业务执行合作。

Difficulty: Challenging

88. 为什么“对话”与社会事务有关？

参考答案：客户、供应商、雇员、经理、甚至监督机构不断地与公司进行对话，通常不了解公司或其主要行动者（雇员和经理）。社会企业的支持者们断言，如果企业能够适应这些对话，他们将加强与消费者、供应商和雇员的联系，增加他们在公司中的情感投入。

Difficulty: Challenging

单项选择题（四）

89. 信息系统组与其他组织之间的主要联系是_____：

- A) 程序员
- B) 信息系统经理
- C) 系统分析员
- D) CTO
- E) CIO

Answer: C

Difficulty: Easy

90. 一个负责监督IT在公司中的使用的高级经理是_____。

- A) 首席执行官
- B) 首席财务官
- C) CIO
- D) CTO
- E) CKO

Answer: C

Difficulty: Easy

91. 信息系统经理：

- A) 为计算机编写软件指令。
- B) 作为信息系统组和组织的其余部分之间的联络人。
- C) 将业务问题转化为信息需求。
- D) 管理数据录入人员。
- E) 监督公司的安全政策。

Answer: D

Difficulty: Challenging

92. _____帮助设计程序和系统来发现新的知识源，或者在组织和管理过程中更

好地利用现有的知识。

- A) CTO
- B) CSO
- C) CKO
- D) CPO
- E) 首席执行官

Answer: C

Difficulty: Easy

93. 下列哪一项是公司的CPO负责？

- A) 确保公司遵守现有的数据隐私法
- B) 在组织和管理过程中更好地利用现有知识
- C) 实施公司的信息安全政策
- D) 监督公司信息技术的使用
- E) 作为信息系统组与公司其他部门的联络人

Answer: C

Difficulty: Easy

94. 下列所有工作类别预计将在未来八年内增长，除了：

- A) 计算机支持专家。
- B) 软件工程师。
- C) 系统分析员。
- D) 计算机程序员。
- E) 数据库管理员。

Answer: D

Difficulty: Challenging

95. 下列工作类别中的哪一个将在未来八年内经历最多的增长？

- A) 计算机支持专家
- B) 软件工程师
- C) 系统分析员
- D) 计算机程序员
- E) 数据库管理员

Answer: D

Difficulty: Challenging

96. 下列哪一个陈述是不正确的？

- A) 在2016年，IT /MIS工作的中位工资约为80000美元。
- B) 在未来八年至2024年间，IS/MIS将增加约500000个工作岗位。
- C) 在114个职业中，MIS在工资方面排名第十五。
- D) 一般来说，IT领域的技术工作比IT领域的管理工作表现出更快的扩展。
- E) 在线软件服务和云计算的增长正在影响计算机程序员的工作前景。

Answer: D

Difficulty: Challenging

对错题（四）

97. IS/MIS工作岗位数量预计将比未来八年整个经济的平均就业增长快50%。

Answer: TRUE

Difficulty: Challenging

98. 在2016，IT /MIS工作岗位的中位工资是其他同水平工作岗位的两倍。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

99. IT治理指的是指导企业IT战略的总体决策。

Answer: TRUE

Difficulty: Challenging

简答题（四）

100.描述IT治理在企业中的作用。

参考答案：IT治理是信息系统功能在企业内部如何被组织和处理的管理。IT治理包括在组织内使用信息技术的策略和政策。它规定了决策权和问责制框架，以确保信息技术的使用支持组织的战略和目标。例如，IT治理决定如何执行和评估新系统，IT功能是应该分散还是集中，谁有权创建和管理系统，以及系统期望什么样的投资回报率。

Difficulty: Moderate

第 3 章 信息系统、组织和战略

单项选择题（一）

1. 信息技术与组织的互动会受什么影响？
A) 仅仅由中高级管理人员做出的决定。
B) 通过发展新的信息技术。
C) 由许多因素构成，包括结构、政治、文化和环境。
D) 由两个主要的宏观经济力量：资本和劳动力。
E) 按组织的增长率计算。
Answer: C
Difficulty: Moderate
2. 下列哪一项关于组织的陈述是不正确的？
A) 组织是一种稳定的、正式的社会结构，从环境中获取资源并处理资源以产生输出。
B) 组织是一个正规的法律实体，其内部规则和程序必须遵守法律。
C) 组织是人和其他社会因素的集合。
D) 一个非正式团体可以被认为是一个组织。
E) 组织是权利、特权、义务和责任的集合，通过一段时间的冲突和冲突解决被微妙地平衡。
Answer: D
Difficulty: Moderate
3. 根据____组织定义，组织被看作是一种将资本和劳动力由组织转换到环境的输出的手段。
A) 微观经济学的
B) 宏观经济的
C) 社会技术的
D) 行为的
E) 心理的
Answer: A
Difficulty: Challenging
4. 下列关于组织技术观点的陈述哪一项是不正确的？
A) 它认为信息系统是重新安排组织的输入和输出的一种方式。
B) 认为资本和劳动力是主要的生产要素。
C) 它强调团体关系、价值观和结构。
D) 它认为组织是一种类似于机器的社会结构。
E) 它认为投入和产出、劳动和资本是无限可延展的。
Answer: E

Difficulty: Challenging

5. 下列哪一项不是影响信息系统使用的组织的主要特征？

A) 业务流程
B) 环境
C) 目标
D) 代理成本
E) 领导风格

Answer: D

Difficulty: Moderate

6. 下列哪一项关于业务流程的陈述是不正确的？

A) 业务流程影响组织和信息技术之间的关系。
B) 业务流程是标准操作程序的集合。
C) 企业是业务流程的集合。
D) 业务流程通常被安置在一个组织的文化中。
E) 业务流程通常不受信息系统变化的影响。

Answer: E

Difficulty: Challenging

7. 下列技术中的哪一项破坏了传统出版业？

A) 即时通讯
B) 电子邮件
C) 因特网电话
D) 个人计算机
E) 万维网

Answer: E

Difficulty: Moderate

8. 在明茨伯格的组织结构的分类中，知识型组织属于哪一分类？

A) 企业的结构
B) 分裂的官僚机构
C) 专业的官僚机构
D) 灵活组织结构
E) 机械式科层制

Answer: C

Difficulty: Moderate

9. 明茨伯格将存在于一个缓慢变化的环境中生产标准产品并且被集中管理的大的官僚机构分类为_____。

A) 机械的
B) 专业的
C) 分散的

D) 多部门的

E) 临时的

Answer: A

Difficulty: Moderate

10. 下列哪一个分裂的官僚机构的例子？

A) 创业公司

B) 大学

C) 财富 500 强公司

D) 中型制造商

E) 咨询公司

Answer: C

Difficulty: Challenging

11. 随着资本的发展，_____是企业来创造产品和服务的主要生产投入。

A) 结构

B) 文化

C) 政治

D) 反馈

E) 劳动

Answer: E

Difficulty: Easy

12. 关于资源、奖赏和惩罚的分布和由这些差异引起的冲突被称为组织的_____。

A) 文化

B) 政治

C) 结构

D) 环境

E) 例程

Answer: B

Difficulty: Easy

13. 下列哪一项关于破坏性技术的陈述是不正确的？

A) 破坏性技术从根本上改变了商业景观和环境。

B) 破坏性技术可能是比现有制造的产品表现更好的替代产品。

C) 颠覆性技术有时可能仅仅扩展市场。

D) 颠覆性技术可能会使整个行业破产。

E) 发明颠覆性技术的公司总是先成为市场领导者。

Answer: E

Difficulty: Moderate

14. 如开篇案例中所讨论，下列关于Verizon的陈述中的哪一个不正确的？

- A) Verizon 专注于基于卫星的电视与 AT&T 的竞争。
- B) Verizon 声称它的无线网络在美国是最大和最可靠的。
- C) Verizon 正在投资升级其高速网络。
- D) Verizon 认为移动广告和视频是未来的投资。
- E) Verizon 提供了一个独立的视频服务。

Answer: A

Difficulty: Challenging

对错题（一）

15. 所有组织有基本原则，公认的假设来定义他们的目标和产品。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

16. 一个专业的官僚机构是一个专业知识型组织，商品和服务依赖于专家的专业技能和知识。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

17. 路线被称为标准运行程序。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

简答题（一）

18. 组织的技术和行为定义有何不同？

参考答案：组织的行为定义是权利、义务，责任和权限的集合，这个集合在一段时间内通过冲突和解决冲突被精准地平衡。技术的定义把组织定义为一个整体，这个整体从环境中带走输入，然后将输入进行加工创造产品以被环境消耗。技术的角度把资本和劳动力认为可交换的单元，有着随意的重新安排这些单元的能力。而行为的角度认为重新安排组织的某些方面，如信息系统，会对组织其他单元产生重要的影响和结果。

Difficulty: Challenging

单项选择题（二）

19. 一个公司在市场上购买其不能生产的产品，产生的成本可以被认为：

- A) 转换成本
- B) 网络成本
- C) 采购
- D) 代理成本
- E) 交易成本

Answer: E

Difficulty: Moderate

20. 关于信息技术对公司业务的影响，下列哪一项陈述是错误的：

- A) 它帮助企业在规模上进行扩张。
- B) 它帮助企业降低市场参与成本。
- C) 它帮助企业减少内部管理成本。
- D) 它帮助企业降低交易成本。
- E) 它帮助企业降低代理成本。

Answer: A

Difficulty: Moderate

21. 根据代理理论，公司被看做是：

- A) 统一的，利益最大化的实体。
- B) 必须响应环境变化的专门工作组
- C) 企业家的努力
- D) 利己主义个人的“契约关系”
- E) 企业结构

Answer: D

Difficulty: Challenging

22. 根据组织阻力的研究，为了成功实施新的信息系统，组织中必须改变的四个组成部分是：

- A) 环境、组织、结构和任务
- B) 科技、人、文化和结构
- C) 组织、文化、管理和环境
- D) 任务、技术、人和结构

Answer: D

Difficulty: Challenging

简答题（二）

23. 列出三个阻止企业充分认识到一个新的信息系统的好处的组织因素，并为每个因素提供实例。

参考答案：组织的特征包括组织的文化、政治和结构。一个新的信息系统可能会受到终端用户或管理者的抵制出于政治的原因，因为他们关心的是政策变化给系统带来的影响。例如，一个新的系统可能会削弱管理者监督员工的权力，他或她可能会不想放弃这种权力。一个新的信息系统可能会允许大学生选自我学习的课程，而大学的基本文化假设是教授是知识的传授者。一个信息系统，通过允许知识的分布，可以更好地在有扁平化管理的公司中被运用。具有高度层级结构的公司很难调整不遵循相同业务层次信息的信息系统中的业务流程和结构。

Difficulty: Challenging

24. 什么是代理理论？信息技术如何使企业减少代理成本？

参考答案：根据代理理论，公司被看作是利己主义的个人间建立的合约关系，而不是一个统一的，利润最大化的实体。一个法人（所有者）雇用“代理人”（雇员）为他或她完成工作。然而，代理人需要不断的监督和管理；否则，他们往往会追求自己的利益而不是雇主的利益。随着企业规模和范围的扩大，代理成本或协调成本上升，因为所有者必须付出越来越多的努力来监督和管理员工。信息技术通过降低获取和分析的成本信息，允许组织降低代理成本，因为对于管理着来说监督更多的员工变得更加容易。通过降低整体管理成本，信息技术使企业增加收入，同时减少中层管理人员和文职人员的人数。

Difficulty: Challenging

单项选择题（三）

25. 用哪一个模型来描述影响组织战略的外力和竞争力的相互影响？

- A) 网络经济模型
- B) 竞争力模型
- C) 竞争优势模型
- D) 需求控制模型
- E) 代理成本模型

Answer: B

Difficulty: Moderate

26. 下列哪个行业的进入门槛最低？

- A) 汽车
- B) 计算机芯片
- C) 太阳能
- D) 航空公司
- E) 小型零售商

Answer: E

Difficulty: Moderate

27. 下列哪一项不是波特模型中的竞争力：

- A) 供应商
- B) 新的市场进入者
- C) 外部环境
- D) 客户
- E) 替代产品

Answer: C

Difficulty: Moderate

28. 下列哪一项是市场力是深海石油钻机的制造商最不关心的？

- A) 产品差异化
- B) 传统竞争者
- C) 供应商数量少
- D) 新的市场进入者
- E) 客户数量少

Answer: D

Difficulty: Challenging

29. 下列哪种替代产品将成为有线电视的分销商最为关注的产品？

- A) 卫星电视
- B) 广播电视
- C) 卫星广播
- D) 互联网
- E) 地面无线电

Answer: A

Difficulty: Moderate

30. 沃尔玛增加在线存在的尝试是一个公司使用信息系统来_____的例子。

- A) 加强与客户的联系
- B) 简化了产业价值链
- C) 发展协同效应
- D) 关注市场利基
- E) 实现低成本领导

Answer: E

Difficulty: Moderate

31. 公司可以通过以下那个方式对供应商实现更大的控制？

- A) 更多的供应商
- B) 供应商少
- C) 全球供应商
- D) 本地供应商
- E) 只有一个供应商

Answer: A

Difficulty: Easy

32. 亚马逊使用互联网作为平台来销售图书比传统书店销售更加高效体现了下列哪一项的战略？

- A) 低成本领导
- B) 营销效果
- C) 注重市场利基
- D) 加强供应商的亲密度

E) 发展协同效应

Answer: A

Difficulty: Moderate

33. 以下哪一项是四大竞争战略？

A) 低成本领导、替代的产品和服务、客户和供应商

B) 低成本领导、产品差异化、注重市场利基、客户和供应商的亲密度

C) 新的市场进入者、替代产品和服务、客户和供应商

D) 低成本领导、新的市场进入者、产品差异化和注重市场利基

E) 客户、供应商、新市场进入者和替代产品

Answer: B

Difficulty: Moderate

34. 沃尔玛的连续补货系统不允许它完成以下哪一个操作？

A) 提供大规模定制。

B) 发送订单以直接向供应商供货。

C) 保持低成本。

D) 更好地满足客户需求。

E) 调整商品的可用性。

Answer: A

Difficulty: Challenging

35. 企业采用一种什么战略，为目标市场提供优于竞争对手的产品或者服务？

A) 产品差异化

B) 市场利基

C) 大规模定制

D) 过程效率

E) 低成本领导

Answer: B

Difficulty: Moderate

36. 使用和大规模生产相同的生产资源提供个人定制的产品和服务的能力被称为：

A) 大规模销售

B) 微市场营销。

C) 微定制。

D) 小生境定制。

E) 大规模定制。

Answer: E

Difficulty: Easy

37. 在环境扫描中，企业可以使用信息系统来做什么？

- A) 将投入转化为产品和服务。
- B) 分析其内部网的性能。
- C) 识别可能影响它的外部事件。
- D) 跟踪其数据中心内的温度。
- E) 发展统一的组织文化。

Answer: C

Difficulty: Moderate

38. 关于价值网络，以下哪一项陈述不正确？

- A) 价值网络包括使用信息技术来协调他们的价值链的独立的公司的集合。
- B) 价值网络比传统价值链更受客户驱动。
- C) 传统的价值链比价值网络以更线性的方式运行。
- D) 价值网络是不灵活的，不能很快适应供求变化。
- E) 价值网络包含高度同步的产业价值链。

Answer: D

Difficulty: Challenging

39. 以下哪一项最能体现在信息系统在利基市场的使用？

- A) 汽车制造商的网站让你定制你正在购买的汽车的特点。
- B) 餐厅连锁店分析当地销售数字来确定提供的菜单项。
- C) 书商出售仅可以阅读其提供书的电子书阅读器。
- D) 为优等顾客提供定制商品的百货商店。
- E) 一家服装制造商提供新品服装。

Answer: D

Difficulty: Moderate

40. 以下哪一项不是具有竞争优势的IT驱动的产品和服务？

- A) 亚马逊的“一键”购物。
- B) 苹果的 iPod 和 iTunes。
- C) Ping 的高尔夫俱乐部定制。
- D) PayPal 的在线人对人付费系统。
- E) Nike 公司请名人为他们的产品做营销。

Answer: E

Difficulty: Moderate

41. 互联网通过以下哪种方式提高顾客的议价能力？

- A) 为建立忠诚的客户基础造新的机会。
- B) 生产更多的产品。
- C) 让每个人都能获得信息。
- D) 降低交易成本。
- E) 发展新的服务。

Answer: C

Difficulty: Moderate

42. 宝洁公司为什么采用创新网？

- A) 增强其核心竞争力
- B) 和竞争对手相比，衡量其发展基准
- C) 与供应商建立协同作用
- D) 利用网络经济学的优势
- E) 建立虚拟公司

Answer: A

Difficulty: Easy

43. 下列哪一项是挑战出版业的竞争力？

- A) 在竞争者之间定位和竞争
- B) 行业进入成本低
- C) 替代的产品或服务
- D) 客户议价能力
- E) 供应商议价能力

Answer: C

Difficulty: Moderate

44. 价值链模型：

- A) 将五个相关优点分类为企业产品或服务增值。
- B) 把供应链作为主要的增值活动。
- C) 将公司的四个基本策略分类来增强其价值链。
- D) 强调了企业中最佳应用竞争战略的特殊活动
- E) 使产品更有效地分化。

Answer: D

Difficulty: Easy

45. 下列哪一项代表公司的主要活动？

- A) 进货物流、运营、出货物流、销售和市场营销、服务
- B) 进货物流、运营、出货物流、技术、服务
- C) 采购、物流、运营、技术和出货物流
- D) 采购、运营、技术、销售和市场营销、服务
- E) 组织基础设施、人力资源、技术、采购

Answer: A

Difficulty: Moderate

46. 下列哪一项是企业价值链中的支持性活动？

- A) 入货物流
- B) 运营
- C) 销售和市场营销

D) 服务

E) 技术

Answer: E

Difficulty: Moderate

47. 下列哪一项是公司用来衡量和比较其业务过程与同行业中其他公司的类似的业务过程？

A) 标杆管理

B) 最佳实践

C) 价值链分析

D) 战略系统分析

E) 支持性活动

Answer: A

Difficulty: Easy

48. 实现商业目标的最成功的解决方案或方法被称为什么？

A) 价值活动

B) 最佳工艺

C) 核心能力

D) 最佳实践

E) 基准

Answer: D

Difficulty: Easy

49. 信息系统可用于行业层面以获得战略性的优势：

A) 建设全行业的，IT 支持的联盟和专题讨论会。

B) 提高供应商的议价能力。

C) 鼓励新竞争者进入。

D) 执行降低竞争者差异的标准。

E) 降低切换成本。

Answer: A

Difficulty: Easy

50. 在网络经济学中，商业软件供应商的软件产品的价值会_____。

A) 随着越来越多的人使用而增加。

B) 随着越来越多的人使用而减少。

C) 由于输出中较高的边际增益而增加。

D) 根据收益递减法则减少。

E) 与使用它们的人数无关。

Answer: A

Difficulty: Moderate

51. 当两个组织汇集市场和专业知识，导致更低的成本从而产生利润，他们正在创造：
- A) 价值网
 - B) 价值链
 - C) 网络市场
 - D) 核心竞争力
 - E) 协同作用
- Answer: E
Difficulty: Easy
52. 以下哪一个是商业协同的例子？
- A) 亚马逊利用互联网销售图书
 - B) 美国银行收购全国金融机构，以吸引大量的新客户
 - C) Block 将传统视频租赁与在线视频租赁结合
 - D) 沃尔玛订单录入与库存管理系统与供应商协调
 - E) 耐克公司利用技术改进其供应的产品
- Answer: B
Difficulty: Easy
53. 信息系统通过以下哪种方式提高核心竞争力？
- A) 提供更好的报告设施。
 - B) 为管理创造教育机会。
 - C) 允许负责运营的员工与管理层互动。
 - D) 鼓励跨企业单位分享知识。
 - E) 促进部门间的协同作用。
- Answer: D
Difficulty: Moderate
54. 用于生产的给定的资源越多，边际越低，在输出中获得增益，直到达到额外的输入不会产生额外的输出的点的概念被称为：
- A) 极限点
 - B) 报酬递减法则
 - C) 供求关系
 - D) 网络非弹性
 - E) 虚拟经济学
- Answer: B
Difficulty: Easy
55. 下列关于网络经济学的陈述哪一项是不正确的？
- A) Uber 是基于网络经济学原理的商业模式的一个例子。
 - B) 收益递减定律并不总是适用于每一种情况。
 - C) 从网络经济学的角度来看，一个社区的价值在增长社区参与者数量增加。

- D) 从网络经济学的角度看，信息技术在战略上是有用的。
E) 在网络经济学中，向网络添加新成员的边际成本较高于边际收益。

Answer: E

Difficulty: Challenging

56. 一个虚拟公司：

- A) 使用网络来连接人、资产以及想法
B) 使用网络技术来维护虚拟店铺
C) 使用网络技术来维护网络社区用户
D) 提供完全由网络驱动的服务或者虚拟产品
E) 受到传统组织边界的限制

Answer: A

Difficulty: Easy

57. 下列哪一项是商业生态系统中的重点企业的例子？

- A) 苹果在移动平台生态系统中的应用
B) GUESS 与时尚生态系统
C) 花旗银行与 ATM 生态系统
D) 美国航空公司和计算机化的预订生态系统
E) 耐克与运动服饰生态系统

Answer: A

Difficulty: Easy

58. 以下哪一项是通过开发不容易被竞争对手复制的新的、独特的产品和服务建立品牌忠诚度的竞争策略？

- A) 产品差异化
B) 低成本领导
C) 注重利基市场
D) 加强客户亲密度
E) 加强供应商亲密度

Answer: A

Difficulty: Easy

59. 由客户或公司从一个供应商或系统到有竞争力的供应商或系统损失的时间或者资源的费用被称为：

- A) 保留成本
B) 保存成本
C) 分化成本
D) 转换成本
E) 变动成本

Answer: D

Difficulty: Moderate

60. 以下哪一个模型突出显示了增加信息系统可以被最好的应用的一个公司的产品或者服务的边际价值可以获得竞争优势？

A) 竞争力量
B) 价值链
C) 议价能力
D) 新加入者
E) 竞争

Answer: B

Difficulty: Moderate

61. 组织的基础设施、人力资源、技术和使公司产品或服务的交付成为可能的采购被称为什么活动？

A) 初级
B) 辅助
C) 次级
D) 服务
E) 支持

Answer: E

Difficulty: Moderate

62. 使用信息技术来协调其价值链为市场生产产品或服务的独立公司的集合被称为：

A) 价值链
B) 支持网络
C) 价值网
D) 财团
E) 网络市场

Answer: C

Difficulty: Challenging

63. 以下哪一项是一个世界级领导者的活动？

A) 专业领域
B) 竞争优势
C) 成长动因
D) 效率
E) 核心竞争力

Answer: E

Difficulty: Moderate

64. 亚马逊为什么需要担心网上购物的竞争对手？

A) 电子商务受收益递减规律的影响

- B) 互联网技术是通用的，因此可供所有公司使用
- C) 网上购物的成本透明性
- D) 互联网允许替代的产品或服务的生产
- E) 互联网增加了转换成本

Answer: B

Difficulty: Challenging

对错题（二）

65. 智能产品是物联网的一个例子。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

66. 最终转换为更高的股市市场价格的公司的竞争优势高于其竞争对手。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

67. 竞争力模型不能被用来分析面向传统公司不认可的新的竞争力的现代数据公司。

Answer: FALSE

Difficulty: Easy

68. 顾客是影响组织竞争能力的竞争力量之一。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

69. 高度产品差异化是透明的市场的标记。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

70. 网络的效果被客户购买力所降低。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

71. 有效的客户反应系统直接将客户行为与生产、分销以及供应链连在一起。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

72. 信息系统通过产品差异化使得新产品和服务成为可能。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

73. 大规模定制提供个性化定制的产品或服务，与大规模生产使用相同的资源。
Answer: TRUE
Difficulty: Moderate
74. 当客户与产品和平台紧密相连时，转换成本被降低。
Answer: FALSE
Difficulty: Moderate
75. 价值链模型将所有公司活动归类为主要或支持性活动。
Answer: TRUE
Difficulty: Easy
76. 在价值链模型中，支持活动与产品和服务的生产、分销中为客户创造价值的部分紧密相连。
Answer: FALSE
Difficulty: Moderate
77. 当一个公司的一些单位的输出可以用作其他单位的输入、协同发展时，可以为公司降低成本，创造利润。
Answer: TRUE
Difficulty: Easy
78. 根据网络经济学的观点，在eBay网站上提供产品的人越多，对于使用网站的人来说价值越大。
Answer: TRUE
Difficulty: Moderate
79. 业务生态系统描述了供应商、分销商、外包公司、运输服务公司和技术制造商松散耦合但相互依存的网络。
Answer: TRUE
Difficulty: Moderate
80. 一个企业在获得其他企业不能获得的优势时，被认为有竞争优势。
Answer: TRUE
Difficulty: Easy
81. 收益递减规律只适用于数字产品。
Answer: FALSE
Difficulty: Easy
82. 颠覆性技术的发明者通常从技术中获益最多；快速追随者很快就会赶上。
Answer: FALSE

Difficulty: Easy

83. 智能产品通常会提高转换成本。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

84. 明茨伯格的分类指出了在工业环境中影响企业战略地位的五种力量。

Answer: FALSE

Difficulty: Easy

简答题（三）

85. 你建议一家小型的当地电脑修理商店，ABC电脑除了修理还可以定制定制计算机。ABC电脑可以采取哪些竞争策略？哪些竞争策略可能难以执行？

参考答案：低成本领导：ABC 电脑可能难以与计算机销售和保修服务的一些主要的国家计算机制造商，如戴尔进行竞争。但与其他本地计算机商店相比，它能够实现低成本领导。

产品差异化：虽然很多国家电脑厂商定制销售个人定制的计算机，ABC 计算机可以通过使用优良的零部件和更多的产品服务来使其产品差异化。

关注市场利基：ABC 电脑可以专注于成为店内技术支持与帮助一体的本地商店作为市场的利基。

客户与供应商的亲密关系：ABC 电脑在客户亲密度方面有优势，它可以在面对面的基础上与当地客户建立关系。这种优势可以扩大以抵消诸如戴尔这样的国家制造商的低成本领导力。由于生产规模小得多，ABC 计算机可能无法像戴尔或其他制造商一样，对供应商进行尽可能多的控制。

Difficulty: Challenging

86. 你正在与一家全国性的连锁健身房Better Fitness的店主进行咨询。Better Fitness通过使用信息服务来取得竞争优势会采取什么策略？

参考答案：Better Fitness 可以使用电脑、智能产品和手机应用程序来监控和评估成员的健康和适应度并在产品差异化中定制锻炼策略。他们可以使用信息系统来进行销售和市场数据研究，以便定义一个能带来更大利润的利基市场。他们可以让顾客复查他们的健康数据，并添加额外的信息或查看统计数据，以创建客户亲密度。如果单独的健身房是特许经营，那么一个网络可以用于特许经营商共享数据以及研究新的销售策略等。

Difficulty: Moderate

87. 本章中把Michael Porter关于互联网的观点描述为负面的。波特会看到的哪些负面的影响？描述几个互联网为商业带来的正面影响的例子。这些正面影响会大于负面影响吗？

参考答案：答案会有所不同。一个可能的答案的例子是：Porter 认为互联网是通过允许新的竞争者进入市场创造更激烈的竞争。迫使价格单独竞争，提高

客户的议价能力减少利润。互联网的积极影响将降低电信成本，为创造品牌和忠诚客户提供新的机会，降低全球化成本。你也可以看到 Porter 对降低市场进入壁垒的负面影响。

互联网的影响是消极的还是积极的，部分取决于互联网被看到的影响。例如，电话事业因互联网电话的出现而受到负面影响，而其他行业可能通过使用这项技术或者开展互联网电话的业务而受到正面影响。

Difficulty: Moderate

88. 价值链分析在业务层面是有用的，以突出信息系统最有可能产生战略影响的业务的活动。讨论该模型、活动，并描述如何将模型应用于信息技术概念。

参考答案：价值链模型描述了一个公司可以利用信息技术最有效地提高其竞争地位的具体的、关键的杠杆点。准确的说，它可以从战略信息系统哪里获得最大的利益？哪些具体的活动可以被用来创造新的产品或者服务，提高市场渗透，锁定客户和供应商并且降低运营成本？该模型将公司视为一系列为企业的产品或服务增加边际价值的基本活动链。这些活动将公司视为可以归类为主要活动或支持活动。主要活动与为客户创造价值的产品和服务的生产和分销有最直接的联系。主要活动包括：原料的物流管理，运营，成品的物流管理，销售和营销，服务。支持性活动使主要活动的交付成为可能，支持性活动包括：组织的基础设施（行政与管理），人力资源（员工招聘、雇佣和培训）、技术（改进产品和生产过程）以及采购（采购投入）。

Difficulty: Moderate

89. 核心能力的概念是如何与维修与为客户定制计算机的本地计算机商店ABC计算机相关？

参考答案：核心竞争力是世界领先者公司的活动。从这个角度来看，ABC Computer 没有核心竞争力，因为有成千上万个更长的业绩记录的类似公司。然而，这对于 ABC Computer 可能是一种很好的商业实践。ABC Computer 通过较其竞争对手区别化其产品，使其能够提供优质的服务或产品来定义其核心胜任力。商业管理可以决定使员工了解并达到更高水平的生产质量和服务的方式。例如，ABC 计算机可以定义一个核心竞争力，来向顾客提供他们真正需要的计算机的类型的建议。ABC 计算机可以从事知识收集活动来帮助员工评估客户需求。

Difficulty: Moderate

90. 从网络经济学的角度看互联网技术的作用是什么？举例说明。

参考答案：在网络经济学中，在网络中加入参与者的成本是可以忽略不计的，而增益值相对较大。互联网本身就是一个成功实施互联网经济的例子，参与的人越多，作为商品的价值和必要性就越高。如果一家公司通过互联网如项目管理应用等提供服务，公司增加用户的成本很小（因为软件基础设施或应用程序已经建成），越多的用户签约，利润越大。

Difficulty: Moderate

91. 定义和描述商业生态系统。举一个商业生态系统的例子。

参考答案：商业生态系统是提供相关产品和服务的松散耦合但相互依存的产品集合（供应商、分销商、技术制造商等）。它类似于价值网，除了其合作跨行业而不是跨公司。商业生态系统的特征是有一个或几个重点企业占据主导地位，为其他利基公司生态系统创造平台。在微软生态系统中的核心公司包括微软和技术生产商比如英特尔和 IBM。利基公司包括数以千计的软件应用公司，软件开发商，服务公司，网络公司以及支持和依赖于微软产品的咨询公司。商业生态系统的另一个例子是移动互联网平台。在这个生态系统中有四个行业：设备制造商（苹果 iPhone、三星、摩托罗拉、LG 等）。无线电信公司（AT&T、Verizon、T-Mobile、Sprint 等）独立软件应用提供商（通常是销售游戏、应用和铃声的小公司）以及互联网服务提供商（作为移动平台的互联网服务提供商）。

Difficulty: Moderate

92. 选择一个你熟悉的受大众欢迎的产品或公司，比如苹果的 iPad。将 Porter 的竞争力模型应用于该产品和或公司。简述该公司使用哪四种通用策略？

参考答案：学生的答案会有所不同。使用苹果 iPad 的一个例子是：

- iPad 的竞争对手包括微软 Surface 等许多，但很少有被大众广泛知道的平板电脑产品。
- 新的市场进入者：在这一领域没有进入的巨大的障碍；许多其他技术公司提供平板电脑。
- 替代的产品和服务：智能手机是替代的产品或服务。
- 顾客：iPad 在消费者中仍然拥有最高的品牌知名度，正在削弱顾客的议价能力。然而，这一优势随着其他相似的产品进入市场而减弱。就 iPad 而言，苹果似乎通过创造具有特色和功能的产品来打造产品差异化。

Difficulty: Challenging

93. 为什么颠覆性技术“棘手”？请举例。

参考答案：颠覆性技术可能是棘手的，因为发明颠覆性的公司作为先行者开发颠覆性技术并不总是受益，因为他们缺少开发该技术的资源或者并不能意识到存在这样的机会。例如，MITS Altair 8800 被广泛认为是第一台个人电脑，但它的发明者并没有作为先行者而受益。跟进者，如 IBM 和微软，获得了回报。花旗银行自动取款机，彻底改变了零售银行业务，但被其他银行复制了。现在所有银行都使用自动取款机，消费者获得了主要的利益。

Difficulty: Challenging

94. 为什么互联网使竞争对手间的竞争更加激烈？

参考答案：互联网使互联网竞争变得更加激烈因为互联网技术是基于任何公司可以使用的通用标准，使竞争对手更容易单价竞争，新的竞争者也更容易进入市场。

因为每个人都可以获得信息，互联网也提高了客户的议价能力，客户能很快找到网络上成本最低的供应商，这可能会降低利润。互联网也拓宽了地理市场，增加竞争对手数量，减少竞争对手间的差异，使得维持运营优势更加难。

Difficulty: Challenging

单项选择题（四）

95. 你正在咨询一个天然食品分销商，该分销商对从实现信息系统中获益感兴趣，关于实施该信息系统的第一步，你会给她什么建议？

A) 确定分销商所在的商业生态系统
B) 实施新系统的战略转型
C) 执行战略系统的分析
D) 为现有的系统制定基准
E) 建立战略性的转型

Difficulty: Moderate

96. 影响一个公司采用新的信息系统的社会技术改变

A) 组织的调整
B) 战略的转型
C) 系统的改变
D) 业务目标的转变
E) 社会技术的变革

Answer: B

Difficulty: Challenging

对错题（三）

97. 研究表明，大多数公司能够调整他们的信息技术以达到他们的商业目标。

Answer: FALSE

Difficulty: Challenging

98. 互联网技术的使用使公司更容易维持竞争优势。

Answer: FALSE

Difficulty: Challenging

简答题（四）

99. 执行战略系统分析时需要考虑的主要因素是什么？

参考答案：一个主要因素是公司的产业结构。例如，行业中的什么竞争力量在起作用，竞争的基础是什么？产业变化的性质和方向是什么，产业如何利用？第二个主要因素是确定企业和产业价值链。例如，公司为如何客户创造价值？最佳实践是否被使用以及核心竞争力被杠杆化？是行业供应链还是客户基础发生了变化？他们将会带来怎样的效果？企业能否从战略伙伴关系或价值网中获益？价值链哪个环节的信息系统会给企业带来最大的价值？要考虑的第三个主要因素是公司业务战略的一致性。目标。这些目标是否被正确地

表述或定义？它是否根据公司的目标改善了业务流程和活动？我们使用正确的度量标准来衡量进度吗？

Difficulty: Challenging

100.研究表明，一个公司越能成功地将IT与业务目标联系起来，它将更有利可图。公司应该采取什么样的实际步骤以达到他们的目标？

参考答案：使 IT 与组织目标一致的步骤包括：确定你的业务战略和目标，并将这些目标分解为具体的活动和过程；并确定如何衡量这些目标的进展，确定 IT 如何帮助实现这些目标目标，改进业务流程和活动并衡量业务的实际表现。

Difficulty: Challenging

第 4 章 信息系统中的商业伦理和社会问题

单项选择题（一）

1. 下列哪句话描述了新的信息系统会导致法律灰色地带？
- A) 新的信息系统用网络和数字化数据来工作，这比人工存储的信息更加难以控制。
 - B) 新的信息系统出现了旧的法律体系无法覆盖的情况。
 - C) 新的信息系统由技术人员实施的，而不是管理人员实施的。
 - D) 新的信息系统是按照一系列逻辑和技术规则创建的，而不是根据社会和组织道德而建的。
 - E) 新的信息系统很少被政治家或律师所理解。

Answer: B

Difficulty: Moderate

2. 下列哪一项最好地描述了新的信息技术对社会的影响？
- A) 它对商业伦理具有抑制作用。
 - B) 它带来了连锁反应，引发了新的伦理、社会和政治问题。
 - C) 这对整个社会是有益的，但为消费者带来了困境。
 - D) 它引发了越来越复杂的伦理问题，具有瀑布效应。
 - E) 它具有放大效应，引发了越来越多的伦理问题。

Answer: B

Difficulty: Moderate

3. 在信息时代，在下列道德层面的哪个方面谈论的是个人和组织在知识产权的义务？
- A) 产权与义务
 - B) 系统质量
 - C) 责任与控制
 - D) 信息权利和义务
 - E) 生活质量

Answer: A

Difficulty: Easy

4. 在信息时代，在下列道德层面的哪个方面是个人和组织在维护现有价值和制度方面所需承担的义务？
- A) 家庭
 - B) 财产权利与义务
 - C) 系统质量
 - D) 责任与控制

E) 生活质量

Answer: E

Difficulty: Moderate

5. 下列哪一个不是当前引起伦理问题的关键技术趋势之一？

A) 数据存储技术的改进

B) 数据分析技术的发展

C) 数据质量的提高

D) 增加移动设备的使用

E) 网络技术的发展

Answer: C

Difficulty: Easy

6. 在信息时代，DoubleClick（一家广告服务平台）的核心商业活动涉及到五个道德维度中的哪一个？

A) 产权和义务

B) 系统质量

C) 责任与控制

D) 生活质量

E) 信息权利和义务

Answer: E

Difficulty: Challenging

7. 利用计算机收集到的不同来源的数据来创建关于个人详细信息的数字档案，属于下列哪一种？

A) 个人画像

B) 钓鱼

C) 垃圾邮件

D) 靶向

E) 间谍软件

Answer: A

Difficulty: Easy

8. 发现不同来源的数据之间的隐藏连接，是属于下列哪一项数据分析技术？

A) HIPAA

B) FIP

C) NORA

D) COPPA

E) 间谍软件

Answer: C

Difficulty: Easy

9. 下列哪一个不是大数据的潜在阴暗面的例子？
- A) 警察通过计算机系统来分析识别将来可能会犯罪的人。
 - B) 使用安装在汽车中的装置来分析驾驶习惯。
 - C) 通过使用个人消费者的购买习惯及个人和家庭医疗历史的数据建模分析，来预测预期的寿命。
 - D) 使用计算机系统过滤和雇佣求职者。
 - E) 分析安装在当地公园的传感器数据，来监测土壤湿度。
- Answer: E
Difficulty: Challenging

对错题（一）

10. 由于数据存储技术的发展，个人隐私的日常侵犯变得更加困难。
- Answer: FALSE
Difficulty: Easy
11. 在当今的法律环境中，那些因滥用信息系统而被定罪的管理人员仍然不太可能被判刑。
- Answer: FALSE
Difficulty: Moderate
12. 伦理学描述了个人选择的正确或错误的原则，用于指导他们的行为。.
- Answer: TRUE
Difficulty: Easy

简答题（一）

13. 请指出关于政治、社会和伦理问题的五个道德维度，并简要描述每一个维度；其中，你认为社会最难处理的维度是什么？请说明理由。
- 参考答案：五个道德维度：
- （1）信息权利和义务。个人和组织在与他们有关的信息方面有什么权利？
 - （2）产权和义务。由于数字化资源很容易复制，如何保护知识产权？
 - （3）责任与控制。对于个体和集体的信息、产权的伤害，谁能以及谁要负起责任和义务？
 - （4）系统质量。为保护个人的权利和社会的安全，我们需要什么样的数据标准和系统质量？
 - （5）生活质量。应该保留哪些价值观？我们必须保护哪些机构？什么样的文化价值观会受到伤害？
- 关于社会最难处理的道德维度的答案，每个人会有所不同。一个可能的答案是：在由不同的文化和民族组成的社会中，比如美国，社会将很难处理生活质

量问题，管理基于主观价值的观点是很困难的。

Difficulty: Moderate

14. 请描述三个引起伦理问题的技术趋势，举例说明每项技术对伦理或道德的影响。

Answer: 关键技术的发展趋势包括以下几个方面：（1）计算机功率每18个月翻一番：道德影响——因为更多的组织依赖计算机系统进行关键的操作，这些系统容易受到计算机犯罪和计算机滥用的侵害；（2）数据存储成本迅速下降。伦理影响——那些有权访问和控制这些数据库的人很容易维护详细的数据库；（3）数据分析技术的发展：伦理影响——具有大量个人信息的数据库可用于刻画个人行为的详细描述；（4）网络和互联网的发展：伦理影响——很容易将数据从一个地方复制到另一个地方。谁拥有数据？所有权如何得到保护？（5）移动设备的增长：道德影响——在没有用户同意或知情的情况下跟踪个人手机。

Difficulty: Moderate

15. NORA是什么？它是如何运作的？

Answer: NORA是指不明显的关系认知。NORA给政府和私营部门提供了更强大的分析能力。NORA可以从大量不同的来源获取关于个人的信息，例如就业申请、电话记录、客户名单、通缉名单，以及相关的关系等，这有可能对识别罪犯或恐怖分子的模糊联系有帮助。NORA技术通过扫描数据，并在生成数据时提取信息，例如，它可以在飞机票柜台立即发现一名男子，该男子在登机前与已知恐怖分子共享电话号码。这项技术被认为是美国国土安全部门有价值的工具，但确实会侵犯隐私，因为它可以提供活动的详细图片以及个人所属的信息。

Difficulty: Challenging

单项选择题（二）

16. _____意味着你接受与你所做出的决定有关的潜在成本和义务。

A) 职责
B) 问责
C) 法律责任
D) 正当程序
E) 关税

Answer: A

Difficulty: Easy

17. _____是社会制度的特征，这意味着某种机制一旦确立，就可以确定某种行为的责任。

A) 正当程序

- B) 问责
- C) 上诉法院
- D) 司法制度
- E) 责任

Answer: B

Difficulty: Moderate

18. _____是法治社会的一个特征，它包括对已有法律的认知和理解，以及向上级机关申诉的能力，以确保法律的正确应用。

- A) 法律责任
- B) 正当程序
- C) 职责
- D) 问责
- E) 司法系统

Answer: B

Difficulty: Moderate

19. 以下都是分析某个伦理问题过程中的步骤，除了：

- A) 分配职责
- B) 识别利益相关者
- C) 确定你可以采取的合理选择
- D) 识别和清楚地描述事实
- E) 确定你的选择的潜在后果

Answer: A

Difficulty: Moderate

20. 某位同事拿了少量的办公用品为己使用，认为自己的行为对公司来说是很小的损失。你告诉她/他，如果每个人都拿走办公用品，那么公司的损失不再是很小的。你的观点表达了以下哪个伦理原则？

- A) 康德的绝对命令
- B) 黄金法则
- C) 风险规避原则
- D) “没有免费的午餐”原则
- E) 滑坡规则

Answer: A

Difficulty: Challenging

21. 某个人从一家杂货店偷东西来供养饥饿的家人。在评价这种情况时，下列哪一项描述最符合功利原则？

- A) 他的行为是可以接受的，因为杂货店主受到的伤害最小。
- B) 他的行为是可以接受的，因为更高的社会价值是家庭的生存。

- C) 他的行为是错误的，因为他不想让杂货店主从他身上偷窃。
- D) 他的行为是错误的，因为如果每个人都这样做，那么个人产权的概念就无效了。
- E) 他的行为是错误的，因为杂货店主受到了伤害。

Answer: B

Difficulty: Moderate

22. 下列哪一项描述最好地描述了康德的绝对命令？

- A) 如果某种行为不可以重复采取的话，那么不论何时采取该种行为均是错误的。
- B) 一个人应该采取的行为是带来最小的伤害或导致最低的成本。
- C) 人们可以按等级来排列价值观，来理解各种行为过程的后果。
- D) 如果一个行为不适合每个人都去做，那么任何人去做该行为都是错误的。
- E) 你对别人的应有行为，就像你希望他们对你采取的行为一样。

Answer: D

Difficulty: Moderate

23. 伦理中“没有免费的午餐”的规则是指：

- A) 如果某种行为不可以重复采取的话，那么不论何时采取该种行为均是错误的。
- B) 一个人应该采取的行为是带来最小的伤害或导致最低的成本。
- C) 人们可以按等级来排列价值观，来理解各种行为过程的后果。
- D) 如果某个人所做的工作对你是有帮助的，那么它就价值，你应该假设这位做事的人想要得到对这项工作的补偿。
- E) 如果一个行为不适合每个人都去做，那么任何人去做该行为是错误的。

Answer: D

Difficulty: Moderate

24. 根据_____，你应该采取那些带来最小伤害的行动。

- A) 康德的绝对命令
- B) 风险规避原则
- C) 功利原则
- D) 黄金法则
- E) “没有免费的午餐”法则

Answer: B

Difficulty: Moderate

25. 哪一条伦理规则说明，如果某种行为不可以重复采取的话，那么不管如何采取该种行为均是错误的？

- A) 斜坡规则 (Slippery-slope rule)
- B) 旅鼠规则 (Lemming rule)

C) 高失败成本的规则 (High-failure cost rule)

D) 功利原则 (Utilitarian principle)

E) 黄金法则 (Golden Rule)

Answer: A

Difficulty: Moderate

26. 以下哪条道德准则建议你把自己放在他人的位置上，并把自己看作是决策的对象？

A) 康德的绝对命令

B) 风险规避原则

C) 功利原则

D) 黄金法则

E) “没有免费的午餐”规则

Answer: D

Difficulty: Easy

对错题 (二)

27. 确定利益相关者，即确定与决策结果有利益关联的人，是分析道德问题的最后一步。

Answer: FALSE

Difficulty: Easy

28. 由于对知识、智慧和尊重的特殊要求，专业人员应该承担某种特殊的权利和义务。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

29. 法律责任是政治制度的一个特征，允许个人恢复其他人对他的伤害。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

简答题 (二)

30. 伦理分析的步骤是什么？

参考答案：步骤是：（1）明确事实并加以描述；（2）界定冲突或困境，并确定所涉及的更高级的价值；（3）确定利益相关者；（4）确定可以合理采取的选择；（5）确定选择的潜在后果。

Difficulty: Easy

31. 识别和讨论本章中讨论的六个伦理原则。

参考答案：六个伦理原则是：黄金法则、康德的绝对命令、滑坡法则、功利主义原则、风险规避原则和“没有免费午餐”原则。黄金法则建议：像别人对你那样对待别人。

康德的绝对命令认为：如果一个行动不适合每个人，那么这对任何人来说都是不对的。滑坡规则认为：如果不能反复采取行动，那么就不应该采取行动。功利主义原则认为：采取行动，实现更高或更大的价值。风险规避原则认为：采取伤害最小或潜在成本最低的行动。“内有免费午餐”规则认为：假设实际上所有有形和无形的物品都属于其他人，除非有特定的声明。有形的物体由他人所有，除非有特定的声明。

Difficulty: Moderate

32. 请定义适用于伦理决策的职责、问责和法律责任的基本概念。这些概念是如何相互关联的？

Answer: 职责是道德行为的第一要素。职责是指个人、团体或组织对所做决策愿意承担潜在的成本、责任和义务。问责是系统和社会制度的一个特征。问责意味着决定谁来承担责任的机制建立起来了，比如，谁负责的行动。法律责任是政治制度的一个特征，它是指在法律范畴的个体允许他人对其造成的损害进行赔偿。

这些概念之间的相互关系如下：假设我将承担我所采取行动的损失或收益（职责）；这种损失或收益是通过要求我能够解释我为什么已经采取这种行为（问责）而增加的，这种行为是能够由组织中确定的机制来追溯的，如果这些行为导致他人受到伤害，那么我将被依法追究这些行为的赔偿责任（法律责任）。

Difficulty: Challenging

单项选择题（三）

33. 2010年，联邦贸易委员会（FTC）在隐私指南中添加了以下建议，除了：

- A) 企业应该建立保护隐私的产品和服务。
- B) 企业应提高数据收集的透明度。
- C) 企业应该要求消费者同意，并提供明确的选项来确定是否退出数据收集。
- D) 公司应该限制个人数据被存储六个月或更短的时间。
- E) 消费者应该可以查看和确定数据的准确性和完整性。

Answer: D

Difficulty: Challenging

34. 以下哪一项限制了美国联邦政府可以收集的个人信息，并规范了如何处理这些信息？

- A) 隐私法
- B) 格雷姆-里奇-比利雷法
- C) 信息自由法案

D) COPPA

E) HIPPA

Answer: A

Difficulty: Moderate

35. FIP原则基于以下哪个信念？

A) 记录持有人的问责

B) 记录持有人的职责

C) 记录持有者和个人之间的利益相关性

D) 个人隐私

E) 个人利益与商业组织的利益差异

Answer: C

Difficulty: Challenging

36. FIP原则的通知/意识表述是：

A) 必须允许客户能够选择他们的信息将如何被用于支持交易之外的其他目的。

B) 数据收集者必须采取负责任的步骤，以确保消费者信息在未经授权的情况下准确、安全地使用。

C) 必须有一个机制来强制实施FIP原则。

D) 消费者应该能够收回被收集的数据。

E) 网站必须在收集数据之前披露他们的信息收集措施。

Answer: E

Difficulty: Moderate

37. 下列哪项美国法律允许患者查阅个人医疗记录，并授权如何使用或披露这些信息的权利？

A) HIPAA

B) 格雷姆-里奇-比利雷法

C) 隐私保护法

D) 信息自由法

E) COPPA

Answer: A

Difficulty: Moderate

38. 下列哪一项 不是美国联邦法律影响隐私的机构？

A) COPPA

B) HIPAA

C) 格雷姆-里奇-比利雷法

D) 视频隐私保护法

E) 计算机匹配和隐私保护法

Answer: E

Difficulty: Challenging

39. 所有下列法律都适用于联邦政府的行动，除了：

- A) 信息自由法。
- B) 隐私法。
- C) 计算机安全法。
- D) 儿童在线隐私保护法。
- E) 电子政务法。

Answer: D

Difficulty: Challenging

40. 当在网站访问期间创建cookie时，它被存储在：

- A) 网站的服务器上。
- B) 访问者电脑硬盘上。
- C) ISP的服务器上。
- D) 浏览器的应用程序设置中。
- E) 没有地方，因为它们只在访问期间使用，一旦访问者离开网站就被丢弃。

Answer: B

Difficulty: Moderate

41. 美国商务部开发了一个_____框架，以便让美国企业合法地使用欧盟国家的个人数据。

- A) COPPA
- B) P3P
- C) PGP
- D) FIP
- E) 安全港

Answer: E

Difficulty: Moderate

42. 在线隐私联盟：

- A) 鼓励自我监管，为其成员制定一套隐私指南。
- B) 在与网站交互时保护用户隐私。
- C) 建立了确保隐私的技术指导方针。
- D) 是一个规范客户信息使用的政府机构。
- E) 是美国政府建立的安全港项目。

Answer: A

Difficulty: Moderate

43. 在_____知情同意模型中，个人信息可以被收集，直到消费者明确要求不收集他/她的数据。

- A) 选择
- B) 退出
- C) P3P
- D) PGP
- E) 安全港

Answer: B

Difficulty: Moderate

44. 全球互联网用户使用谷歌搜索和其他谷歌服务的百分比是多少？

- A) 小于10%
- B) 25%左右
- C) 约50%
- D) 近80%
- E) 超过90%

Answer: D

Difficulty: Moderate

45. 下列哪种保护知识产权的形式要求产权是不披露协议的主体？

- A) 版权
- B) 专利
- C) 所有形式的知识产权保护
- D) 商标
- E) 商业秘密

Answer: E

Difficulty: Moderate

46. 以下所有都是保护用户隐私的技术解决方案，除了：

- A) 电子邮件加密。
- B) 匿名冲浪。
- C) 匿名邮件。
- D) 防止客户端计算机接受cookie。
- E) 数据使用政策。

Answer: E

Difficulty: Challenging

47. 下列哪一项保护一本书的作者不被他人抄袭？

- A) 专利保护

- B) 正当程序
- C) 著作权法
- D) 合理使用原则
- E) 商业秘密法

Answer: C

Difficulty: Easy

48. “看和感觉”侵犯著作权诉讼涉及:

- A) 有形和无形想法之间的区别。
- B) 观念和表达之间的区别。
- C) 使用另一个产品的图形元素。
- D) 使用另一种产品的创意元素。
- E) 违背产品背后的观念垄断。

Answer: B

Difficulty: Moderate

49. NAI是一个行业协会，用来帮助下列哪一个？

- A) 版权保护
- B) 在线隐私问题
- C) 专利保护
- D) 商标保护
- E) 商业秘密保护

Answer: B

Difficulty: Moderate

50. 下列哪一项 不受著作权法保护？

- A) 音乐作品
- B) 电影
- C) 地图
- D) 艺术品
- E) 机器

Answer: E

Difficulty: Easy

51. 在信息时代，下列哪一项调整了著作权法，使得有版权的资料受到以技术为基础的保护是非法的？

- A) 数字千年版权法
- B) 隐私法
- C) 信息自由法
- D) 电子通信隐私法
- E) 计算机软件版权法

Answer: A

Difficulty: Challenging

52. 下列关于Flash Cookie的陈述是 **不正确**的是？

- A) 仅在用户要求的情况下安装Flash cookies。
- B) Flash Cookies被存储在用户的计算机上。
- C) Flash cookies不容易被检测或删除。
- D) Flash Cookie有时被称为超级Cookie。
- E) 每当单击一个Flash视频时，就会安装Flash cookies

Answer: A

Difficulty: Challenging

53. 广告商使用_____来根据用户的搜索和浏览历史，显示更多的相关广告。

- A) 行为导向
- B) 网络缺陷
- C) NORA
- D) 智能代理
- E) FIP原则

Answer: A

Difficulty: Moderate

54. _____禁止组织收集任何个人信息，除非个人同意收集和使用信息。

- A) 安全港
- B) 选择进入模型
- C) FIP原则
- D) P3P
- E) 选择退出模型

Answer: B

Difficulty: Moderate

55. _____授予发明的所有者20年后的专有所有权。

- A) 著作权法
- B) 商标法
- C) 专利法
- D) 商业秘密保护
- E) 隐私法

Answer: C

Difficulty: Easy

56. TRUSTe是下列哪一个的例子？

- A) 网络信标
- B) 行为目标计划

C) 选择退出项目

D) 间谍软件

E) 在线印章项目

Answer: E

Difficulty: Challenging

57. 下列哪一个不是建立专利保护的难点？

A) 接受保护所需的时间

B) 要求工作反映出特殊的理解和贡献

C) 要求工作必须是原创的

D) 要求工作必须是新颖的

E) 要求工作必须是秘密的

Answer: E

Difficulty: Challenging

58. 关于2012年提出的欧盟数据保护规则的变化，下列哪一项是不正确的？

A) 新规则要求互联网公司获得消费者对其个人数据使用的明确同意。

B) 新规则要求互联网公司按照用户的要求删除信息。

C) 新规则要求互联网公司只保留绝对必要的信息。

D) 新规则拒绝被遗忘的权利。

E) 新规则只适用于在欧洲提供服务的所有公司。

Answer: D

Difficulty: Challenging

59. 数字媒体与实物书籍有以下不同方式，除了：

A) 易于复制。

B) 易于更改。

C) 易于传输。

D) 易于全球配送。

E) 易于建立独特性。

Answer: E

Difficulty: Challenging

60. 下列哪个参与了本世纪的专利审判？

A) 苹果和微软

B) 苹果和惠普

C) 微软和赛门铁克

D) 微软和脸谱网

E) 苹果和三星

Answer: E

Difficulty: Moderrate

61. 下列哪一个不是文件共享服务？

- A) The Pirate Bay
- B) Megaupload
- C) Morpheus
- D) Pandora
- E) Grokster

Answer: D

Difficulty: Moderate

对错题（三）

62. 欧洲议会已经禁止了未经请求的商业信息。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

63. 即使不点击Like按钮，脸谱网的用户也会被跟踪访问的网站。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

64. 由其他应用程序秘密地安装在您的计算机上，并跟踪您的在线活动的恶意软件称为间谍软件。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

65. 大多数互联网公司很少保护客户的隐私。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

66. 2015的全球软件盗版率约为50%。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

67. 任何不以公共知识为基础的脑力劳动都可以归类为商业秘密。

Answer: TRUE

Difficulty: Challenging

68. 版权是对某些类型知识产权的创造者的法律保护。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

69. 到20世纪90年代早期，软件程序才受到著作权法的保护。
Answer: FALSE
Difficulty: Moderate
70. Web浏览器的“不跟踪”选项的问题是网站没有义务遵守这些设置。
Answer: TRUE
Difficulty: Moderate
71. 欧洲国家不允许企业在没有消费者事先同意的情况下使用个人可识别信息。
Answer: TRUE
Difficulty: Challenging
72. 专利法的核心概念之一是新颖性。
Answer: TRUE
Difficulty: Easy
73. 随着合法在线音乐商店的普及，非法音乐文件分享的形式有所下降。
Answer: TRUE
Difficulty: Easy
74. COPPA是由美国联邦贸易委员会制定的一套五项原则，该原则作为大多数美国和欧洲隐私法的基础。
Answer: FALSE
Difficulty: Moderate
75. 尽管在线跟踪收集了大量个人用户的信息，但它是匿名的，不能限制在某个特定的人。
Answer: FALSE
Difficulty: Moderate
76. 网络信标是隐藏在电子邮件和网页中微小的、看不见的软件程序，它用于跟踪和报告用户的在线行为。
Answer: TRUE
Difficulty: Moderate

简答题（三）

77. 信息时代隐私权的主要问题是什么？为了国土安全的需要，你认为是否应该推翻以前理所应当的个人隐私和信息权利？为什么？

参考答案：一个答案是我们应该依赖联邦贸易委员会公平信息实践原则，只要这些原则不被忽视，个人隐私不会与国土安全产生冲突。这是一个无力的观点。涉及网络隐私、员工监控、安全与隐私之间的权衡以及好的商业结果与隐私之间的权衡等都是问题。

Difficulty: Moderate

78. 请描述Cookie是如何工作的。

参考答案：Cookie的工作原理如下：用户打开Web浏览器并选择要访问的网站。用户的计算机向运行该网站的服务器发送请求信息。同时，服务器发送一个Cookie——这是一个数据文件，包含了诸如加密用户ID信息以及关于用户何时访问以及用户在网站上做了什么的信息。用户的计算机接收到Cookie后将其存放在硬盘文件中。每当用户返回该网站时，运行站点的服务器检索Cookie来识别用户。

Difficulty: Moderate

79. 欧洲的隐私保护与美国有何不同？

参考答案：在欧洲，隐私保护比美国更严格。与美国不同，欧洲国家不允许企业在未经消费者事先同意的情况下使用个人可识别信息。1998年10月25日，欧盟委员会关于数据保护的指导生效，扩大了欧盟国家的隐私保护。该指导要求公司在收集客户信息时通知客户，并公开如何存储和使用这些信息。在任何公司合法使用有关客户数据之前，客户必须提供他们的知情同意，并且他们有权访问这些信息，纠正这些信息，并要求不再收集进一步的数据。知情同意可以被定义为同意作出合理决策所需的所有事实的知识。欧盟成员国必须将这些原则转化为自己的法律，并且不能将个人数据传送到没有类似隐私保护条例的国家，如美国。2009年，欧洲议会通过了用于行为跟踪的第三方Cookies的新规则。这些新规则于2011年5月实施，要求如果通过cookies跟踪网页浏览者，那么必须得到用户明确的知情同意。如果使用第三方cookies，那么网站必须在页面上明显地显示警告信息。2012年1月，欧盟发布了对其数据保护规则的重大修改，这是自1995年以来的首次修改。新规定适用于在欧洲提供服务的所有公司，并要求诸如亚马逊、脸谱网、苹果、谷歌等互联网公司，就其个人数据的使用获得用户明确的同意，根据用户要求删除信息（基于被遗忘的权利），并且只保留绝对必要的信息。2014年，欧洲议会扩大了对互联网用户的控制，对隐私政策的重大变化给予了强有力的支持。虽然美国公司的隐私政策（政府之前的对比）主要是自愿的，但在欧洲，公司隐私政策是强制性的，在各个管辖区之间也更加一致。目前正在讨论的变化之一是，要求公司在每一次收集数据、使用数据之前都要通知用户。用户不得不提供任何数据收集的知情同意。其他建议呼吁用户有权获得个人资料，并有权被遗忘。被遗忘的权利在2014年得到了欧盟法院的支持，从那时起，谷歌不得不对搜索引擎中出来的20多万条信息中删除个人信息。

Difficulty: Challenging

80. 请讨论苹果和三星之间的专利战。

参考答案：2011年，苹果起诉三星侵犯iPhone、iPad和iPod的专利。2012年8月24日，加州联邦地区法院陪审团宣布苹果公司获得决定性的胜利，三星公司惨败。陪审团判定三星给予苹果10亿美元的赔偿金。该决定确立了决定一个竞争对手在违反领先公司的设计和专利使用前，像苹果iPhone这样的行业领先者和标准制定的产品有多接近的标准。同时，法院裁定三星不能在美国销售其新的平板电脑（Galaxy 10.1）。在之后的专利诉讼中，三星赢得了对苹果的侵权案。2013年6月，美国国际贸易委员会（American International Trade Commission）发布了一项禁令，禁止一些老式的iPhone和iPad设备销售，因为它们侵犯了三星多年前的专利。2014，苹果再次起诉三星，声称三星侵犯了五项专利。这些专利涵盖了在流行的Galaxy 5机型上处理照片、视频和列表的软硬件技术。苹果要求赔偿20亿美元。2015年，美国上诉法院重申，三星确实复制了具体的设计专利，但降低了赔偿，苹果只得到9.3亿美元的赔偿。更复杂的是，苹果一直是三星闪存处理器、图形芯片、固态硬盘以及苹果iPhone、iPad、iPod Touch和MacBooks中使用的显示部件的最大客户之一。三星和苹果的专利案例显示了领先的计算机公司之间的复杂关系。

Difficulty: Challenging

单项选择题（四）

81. _____对他们发送的信息不承担责任。

- A) 受管制的公用运营商
- B) 个人
- C) 组织和企业
- D) 当选的官员
- E) 欧洲的ISP

Answer: A

Difficulty: Moderate

82. 以下哪一项导致耐飞的客户在2012年的圣诞前夜停电？

- A) 亚马逊云计算服务失败
- B) 耐飞的推荐引擎软件失败
- C) 耐飞的主要数据中心停电
- D) 黑客攻击
- E) 耐飞信用卡处理系统中的缺陷

Answer: A

Difficulty: Challenging

83. 下列哪一个是业务系统失败最常见的原因？

- A) 软件缺陷
- B) 软件错误
- C) 硬件故障

D) 设备故障

E) 数据质量

Answer: E

Difficulty: Moderate

84. 下列哪一个是“在任何地方做任何事情”计算环境的主要缺陷？

A) 它使工作环境变得不那么愉快。

B) 它造成了数字鸿沟。

C) 它将权力集中在公司总部。

D) 它模糊了工作和家庭时间之间的传统界限。

E) 它导致员工的工资总额减少。

Answer: D

Difficulty: Moderate

85. 下列哪个关于垃圾邮件的陈述是不正确的？

A) 大多数垃圾邮件源于BOT网络。

B) 手机垃圾通常以短信短信的形式出现。

C) 企业的垃圾邮件成本很高。

D) 垃圾邮件的发展迅速，是因为它很便宜，能接触到很多人。

E) 垃圾邮件在欧洲的监管比美国更严格。

Answer: E

Difficulty: Moderate

86. 美国CAN-SPAM法案：

A) 滥发垃圾邮件是非法的。

B) 要求商业电子邮件发送者能够识别他们自己。

C) 大大减少了垃圾邮件。

D) 不推翻国家反垃圾邮件法。

E) 不禁止使用假返回地址。

Answer: B

Difficulty: Moderate

87. 信息时代的五个道德维度中，哪一个涉及垃圾邮件？

A) 生活质量

B) 系统质量

C) 问责与控制

D) 信息权利和义务

E) 财产权利和义务

Answer: A

Difficulty: Moderate

88. 重新设计和自动化业务流程可以被看作一把双刃剑，因为：

- A) 效率的提高可能伴随着工作的损失。
- B) 效率的提高可能伴随着较差的数据质量。
- C) 对中间管理决策的支持可以由较差的数据质量抵消。
- D) 依赖技术导致手工知识的丢失。
- E) 它可以把权力集中在高级主管手中。

Answer: A

Difficulty: Moderate

89. 下列哪个术语指不同社会群体和不同地点之间，在访问计算机和因特网方面的显著差异？

- A) CVS
- B) 技术压力
- C) 数字鸿沟
- D) RSI
- E) CTS

Answer: C

Difficulty: Easy

90. CVS是指：

- A) 与计算机显示屏使用有关的眼睛疲劳。
- B) 试图评估计算机系统的无形价值的商业惯例。
- C) 腕视综合征。
- D) 一种防病毒保护软件。
- E) 使用键盘时手部位置不正确引起的腕关节损伤。

Answer: A

Difficulty: Moderate

91. 当肌肉群被迫进行大量低冲击负荷的重复，以下哪种情况会发生？

- A) CTS
- B) CVS
- C) RSI
- D) 技术应激
- E) RSS

Answer: C

Difficulty: Easy

对错题（四）

92. 获得未经批准的计算机访问不是联邦犯罪。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

93. 垃圾邮件在法律上被定义为任何未经请求的电子邮件。
Answer: FALSE
Difficulty: Easy
94. 一些专家认为，接触电脑会降低智力，使人变成哑巴。
Answer: TRUE
Difficulty: Moderate
95. 计算机滥用是指涉及计算机的行为，该行为可能不违法，但被认为是不道德的。
Answer: TRUE
Difficulty: Moderate

简答题（四）

96. 网络沟通能力之一是用虚构的用户名使得人们完全匿名。匿名与隐私是一样的吗？匿名应该是一种权利吗？增加匿名性会引发哪些伦理问题？
参考答案：学生的答案会有所不同，但应该包括隐私的定义，能够区分匿名和隐私，以及理解匿名可能导致无法确定问责或职责。一种回答可以是：隐私权是独占的权利，不受监视。这与匿名是不同的，匿名是没有人知道你是谁或采取什么行为，即使在公共场所。有一些人如果觉得自己是匿名的，可能会在道德行为上出现失误，因为匿名意味着他们不再对自己的行为负责。我不知道匿名是否正确，但对于某些类型的沟通，匿名是不允许的。
Difficulty: Challenging
97. 你认为软件产品质量的主要伦理、社会和政治问题是什么？
参考答案：学生的答案会有所不同，但应该包括描述软件制造商在软件质量方面的责任，以及理解社会问题（文化、生活方式影响）和政治问题（法律、制度影响）之间的差异。一个回答可以是：软件质量引起的与质量相关的核心道德问题是：软件制造商对其软件的性能负有什么责任？制造商在什么时候可以认为它的软件达到了足够的质量水平？质量引发的关键社会问题是：低质量的软件如何影响我们的社会？这是一个问题吗？软件制造商应该承担多大的责任？软件质量引发的关键政治问题是：是否以及如何实施软件质量的最低限度和标准？哪些机构因此会被追究责任？
Difficulty: Moderate
98. 使用电子投票机如何充当“双刃剑”的？信息技术的使用带来了什么样的道德问题？
参考答案：电子投票机被认为是有益处的，它使得投票更加容易完成，并能制作数据表格。但是，与纸质选票相比，更容易篡改电子投票机。根据信息权利，似乎可以建立方法来确定个人如何投票，并存储和传播这些知识。电子投

票机的制造商要求对投票软件拥有产权，这意味着如果该软件受到保护，不受检查，则该软件对如何操作或准确度没有规定。根据问责和控制，如果一个电子投票系统出现故障，是政府、制造机器或软件的公司、还是编程人员的责任？从系统质量的维度看，如何来判断机器的精准水平，并且什么样的水平是可接受？根据生活质量，虽然它可以使投票更加容易、迅速，但是滥用这些制度的脆弱性是否对一人一票的民主原则构成威胁？

Difficulty: Challenging

99. 数字鸿沟是什么，它是如何影响社会的？

参考答案：数字鸿沟反映了这样一个事实，即信息、知识、计算机以及通过教育机构和公共图书馆获得数字和信息资源，由于种族和社会阶层的不同，分布是不均匀的。一些研究发现，尽管过去五年计算机拥有量和互联网接入量急剧上升，但美国的穷人和少数族裔群体不太可能拥有计算机或互联网接入。虽然计算机接入的差距正在缩小，但是每个民族的高收入家庭仍然比同一民族的低收入家庭更有可能拥有家庭计算机和宽带互联网接入。此外，高收入家庭的孩子更可能利用他们的互联网来达到教育的目标，而低收入家庭的孩子更可能把时间花在娱乐和游戏上。如果不加以纠正，这种数字鸿沟使得社会变成一群是拥有信息、计算机知识渊博、技术熟练的人，而另一群是信息贫乏、计算机文盲、技术不熟练的人。公众利益群体希望通过对所有人提供数字信息服务（包括因特网），来缩小这种数字鸿沟，就像现在的基本电话服务一样。

Difficulty: Challenging

100. 与计算机相关的潜在健康风险是什么？

参考答案：当今常见的职业病是重复性应激损伤（RSI）。当肌肉群通过重复动作而被迫承受高冲击负荷（如网球）或在低冲击负荷（如操作电脑键盘）下重复数次时，RSI就会发生。据估计，重复性压力综合征的发病率高达劳动力的三分之一，占有所有残疾病例的三分之一。RSI一个最大来源是计算机键盘。最常见的与计算机相关的RSI是腕管综合征（CTS），即腕部的骨骼结构压迫中枢神经（称为腕管）产生疼痛。压力是由于不断重复击键引起的。腕管综合征的症状包括麻木、射痛、抓不住物体和刺痛。数以百万计的工人被诊断为腕管综合征。它影响了大约3%到6%的劳动力。RSI并不是计算机引起的唯一职业病。背部和颈部疼痛、腿部应力和足部疼痛也是由于工作站的人体工程学设计不佳所致。计算机视觉综合症（CVS）是指与桌面电脑、笔记本电脑、电子阅读器、智能手机和手持视频游戏中的显示屏使用相关的任何眼睛疲劳状况。CVS影响约90%的人，这些人每天花三个小时或更多的时间在电脑上。它的症状通常是暂时性的，包括头痛、视力模糊和干燥、刺激的眼睛。

Difficulty: Challenging

第 5 章 IT 基础设施和新兴技术

单项选择题（一）

1. 下面哪种类型的基础设施服务为员工、顾客和供应商提供数据、音频及视频的连接？

- A) 网络
- B) 电话
- C) VOIP
- D) 通信服务
- E) 数据管理

Answer: D

Difficulty: Moderate

2. 以下哪一项不是一个 IT 基础设施服务组件？

- A) 操作系统软件
- B) 提供密切关联的数字环境的计算平台
- C) 针对有物理组件设施的管理服务
- D) 规划和开发基础设施并且提供工程管理的 IT 管理服务
- E) 给员工提供培训的 IT 教育服务

Answer: A

Difficulty: Challenging

3. 建立产品的兼容性以及网络中通信能力的规范叫做

- A) 网络标准
- B) 通信标准
- C) 技术标准
- D) 互联网标准
- E) 兼容性标准

Answer: C

Difficulty: Moderate

4. _____是用来在用户和组织后端系统中进行通信的。

- A) 公共服务器
- B) 私有服务器
- C) 遗留服务器
- D) 应用服务器
- E) 刀片服务器

Answer: D

Difficulty: Easy

5. 将以下 IT 基础设施革命历程按照从早到晚排序：1、云计算时代；2、客户机/服务器；3、企业计算时代；4、个人电脑；5、通用主机和小型机.

A) 5,2,3,4,1

B) 5,4,2,3,1

C) 4,5,2,3,1

D) 5,4,2,1,3

E) 4,5,3,2,1

Answer: B

Difficulty: Challenging

6. 小型机的引入_____。

A) 允许计算机根据独立部门或者业务部门的具体需求来定制

B) 加强了中心计算

C) 以比通用主机更高的价格提供了新的、功能更强大的机器

D) 代表了微软的崛起

E) 由 IBM 主导.

Answer: A

Difficulty: Challenging

7. 客户机通过网络与服务器电脑联网，两类计算机具有不同的处理分工，这种叫做:

A) 服务导向架构.

B) 按需应变架构

C) 多层客户机/服务器架构

D) 两层客户机/服务器架构

E) 分离式架构

Answer: D

Difficulty: Moderate

8. 在一个多层网络中:

A) 整个网络的工作是中心化的

B) 整个网络的工作负荷在各个层次的服务器中均衡

C) 进程在客户机和服务器中分散

D) 进程由多个且地理位置上偏远的客户机处理

E) 进程分布在云上

Answer: B

Difficulty: Moderate

9. 摩尔定律的解释认为:

A) 计算能力最终将趋于稳定.

B) 每两年晶体管的大小将减少 50%

- C) 每 18 个月数据存储的成本降低 50%
- D) 每年个人电脑的市场份额降低 9%
- E) 每 18 个月计算能力翻一番

Answer: E

Difficulty: Challenging

10. 如今采用纳米技术制成的计算机的晶体管尺寸上大约等同于:

- A) 指甲的宽度
- B) 一根成人的毛发
- C) 一个病毒
- D) 一个原子
- E) 一粒沙子

Answer: C

Difficulty: Moderate

11. 以下哪一个是由贝尔实验室研发的且被广泛使用于计算平台的多任务、多用户操作系统?

- A) Unix
- B) Linux
- C) OSX
- D) COBOL
- E) DOS

Answer: A

Difficulty: Challenging

12. 以下哪一个是把台式机连接到局域网的网络标准,使得客户机/服务器计算模式和局域网得到了广泛应用,进一步促进了个人计算机的广泛使用?

- A) TCP/IP
- B) COBOL
- C) Ethernet
- D) ASCII
- E) Linux

Answer: C

Difficulty: Moderate

13. TCP/IP 的发展发生于_____时代.

- A) 云和移动计算
- B) 通用主型机和小型机
- C) 客户机/服务器
- D) 个人电脑
- E) 企业计算

Answer: E

Difficulty: Moderate

14. 以下哪一个成为了个人电脑时代的 PC 标准？

- A) WintelPC
- B) DOSPC
- C) MITSPC
- D) Altair
- E) AppleII

Answer: A

Difficulty: Moderate

15. _____使用单个原子和分子来制造电脑芯片和其他设备.

- A) 虚拟化
- B) 纳米技术
- C) 量子计算
- D) 小型计算机
- E) 按需计算

Answer: B

Difficulty: Easy

16. _____声称网络的价值或能力随网络成员数量呈指数增长.

- A) 梅特卡夫定律
- B) 摩尔定律
- C) 可测量性定律
- D) 外包定律
- E) 网络定律

Answer: A

Difficulty: Challenging

17. 以下哪个因素不能帮助解释为什么如今计算资源相比于以前更易获得？

- A) 网络经济学
- B) 大规模数字存储定律
- C) 摩尔定律
- D) 通讯成本降低和互联网
- E) 技术标准的大范围否决

Answer: E

Difficulty: Moderate

对错题（一）

18. 客户机/服务器计算是中心化处理的一个基本例子。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

19. 在 N 层计算中，网页内容的重要部分、逻辑以及进程由不同的服务器处理。
Answer: TRUE
Difficulty: Moderate
20. 应用服务器软件负责定位和管理存储的网页。
Answer: FALSE
Difficulty: Moderate
21. IT 基础设施仅仅包括企业运营所需的物理计算设备。
Answer: FALSE
Difficulty: Moderate
22. 应用程序服务器可以与 Web 服务器驻留在同一计算机上，也可以单独驻留在专用电脑上。
Answer: TRUE
Difficulty: Moderate
23. 企业基础设施需要软件连接不同的应用程序并且要让数据能够在不同的商业组织中自由流动。
Answer: TRUE
Difficulty: Moderate
24. 相比于从公司的核心内部系统中移除某些功能，移除云服务要更为简单。
Answer: TRUE
Difficulty: Easy
25. 在金融服务公司，在 IT 基础设施方面的投入超过了总投入的一半。
Answer: TRUE
Difficulty: Moderate
26. 微软在客户机/服务器网络市场中占领领先地位。
Answer: TRUE
Difficulty: Easy
27. 在所有计算形式中，云计算的增长速度最快。
Answer: TRUE
Difficulty: Easy
28. 在可期的未来，晶体管数量和处理器性能有望呈现指数型增长。
Answer: FALSE
Difficulty: Moderate

简答题（一）

29. 列出并描述四种构成 IT 基础设施的服务，不限物理设备或是软件程序。

参考答案：

·IT 基础设施的服务内容包括：

- 提供数据、音频、视频连接的通信服务。
- 存储、管理和分析数据的数据管理服务。
- 提供企业整体能力的应用程序软件的服务。
- 规划和开发基础设施的物理设备管理服务。
- 建立和管理企业政策的 IT 标准化服务。
- 提供关于使用系统的培训的 IT 教育服务
- 研究潜在项目、产品和投资的 IT 研究和研发服务。

Difficulty: Challenging

30. 解释为什么标准对于信息技术如此重要。目前哪些标准对互联网技术的增长起了重要的作用？

参卡答案：标准很重要是因为它们导致了不同的制造商创造的产品能否互相适用或者互相通信。比如，如果没有标准的话，每个灯泡制造商会制作特定规格的灯泡插座来使用灯泡。同样的，计算机和计算机技术也需要标准。标准允许许多不同的制造商为同样的、标准化的技术应用的定义做出贡献。比如，ASCII 数据标准让不同的制造商的计算机设备交换数据，标准化软件语言使程序员编写能在不同机器上运行的程序。

网络标准对于因特网的发展起了重要的作用，如 TCP/IP 标准；WWW 标准对于展示网页的信息起了重要的作用，如 HTML。

Difficulty: Challenging

31. 主机消失了吗？

参考答案：主机没有消失。它们继续稳定而安全地处理海量交易、分析大量数据、在云计算中心承载大量负荷。主机仍然是银行以及电信网络中的数字耐用机器，被用来运行老旧或者需要特定硬件平台的软件。目前，主机每天处理约 300 亿条商业交易，全世界 80% 的公司数据由主机产生。

Difficulty: Moderate

单项选择题（二）

32. 以下哪一个是领先的网络硬件设备提供商？

- A) Dell
- B) Intel
- C) Seagate
- D) IBM
- E) Cisco

Answer: E

Difficulty: Easy

33. 管理计算机资源的软件叫做:

- A) 操作系统软件
- B) 应用程序软件
- C) 数据管理软件
- D) 网络软件
- E) 网页服务软件

Answer: A

Difficulty: Easy

34. SAN 是_____网络.

- A) 服务器区域
- B) 存储区域
- C) 易扩展架构
- D) 服务导向架构
- E) 软件配置

Answer: B

Difficulty: Moderate

35. 以下哪一项是遗留系统的例子?

- A) 主机上运行的交易处理系统
- B) 可扩展的网格计算系统
- C) 云计算平台上运行的 Web 服务
- D) MDM 软件
- E) 量子计算系统

Answer: A

Difficulty: Challenging

36. 以下哪一项不是可穿戴设备的例子?

- A) 智能手表
- B) 智能眼镜
- C) 智能手机
- D) 活动追踪器
- E) 智能身份证

Answer: C

Difficulty: Challenging

37. _____是指在槽架式机箱中内插装多个处理器、内存，以及网络接口的集成电路板构成的计算机。

- A) 主机

- B) 机架服务器
- C) 云服务器
- D) 混合服务器
- E) 刀片式服务器

Answer: E

Difficulty: Moderate

38. _____ 界面允许用户使用一个或更多手指而不是鼠标或键盘操作屏幕上的对象。

- A) 超级触控
- B) 纳米技术
- C) 多重触控
- D) Linux
- E) 可扩展

Answer: C

Difficulty: Moderate

对错题（二）

39. 操作系统用来管理计算机的活动。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

40. SAN 包含一系列服务器，为付费订阅用户提供空间来维护他们的网站。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

单项选择题（三）

41. 以下哪一项不是移动数字平台的例子？

- A) 平板电脑
- B) Kindle
- C) 手机
- D) 客户关系管理系统
- E) 应用程序

Answer: D

Difficulty: Easy

42. 以下哪一项不代表如今硬件平台的趋势？

- A) 绿色计算
- B) 虚拟化
- C) 云计算

D) Unix.

E) 量子计算

Answer: D

Difficulty: Moderate

43. 能够同时处于多个状态，显著提高处理性能的是以下哪一个的特点：

A) 协同定位

B) 边缘计算

C) 网格计算

D) 效用计算.

E) 量子计算

Answer: E

Difficulty: Moderate

44. 以下哪一项是移动数字平台最新的产物？

A) 量子计算设备

B) 可穿戴计算设备

C) 云计算设备

D) 网格计算设备

E) 绿色计算设备

Answer: B

Difficulty: Moderate

45. 大部分服务器运行占用了多少的资源？

A) 100%

B) 80-90%

C) 大约 70%

D) 40-50%

E) 15-20%

Answer: E

Difficulty: Challenging

46. 以下哪一项允许单一的物理资源（如服务器或存储设备）以多种逻辑资源的形式呈现给用户？

A) 云计算

B) 自主计算

C) 虚拟化

D) 多核处理

E) 普适计算

Answer: C

Difficulty: Moderate

47. 以下哪一种计算包括从远程服务提供商处购买计算服务并且按照实际使用量付费？

- A) 按需计算
- B) 网格计算
- C) 边缘计算
- D) 自主计算
- E) 量子计算

Answer: A

Difficulty: Moderate

48. 以下哪一项不属于云计算服务？

- A) 基础设施即服务
- B) 平台即服务
- C) 软件即服务
- D) 按需计算
- E) 虚拟化即服务

Answer: E

Difficulty: Challenging

49. 允许员工使用自己的设备的公司正在倡导：

- A) 可穿戴计算
- B) 移动整合
- C) 云计算
- D) 自带设备
- E) 自计算

Answer: D

Difficulty: Moderate

50. 计算机硬件市场：

- A) 已经越来越集中于顶尖公司
- B) 已经拓宽到包括很大一部分的初创和移动计算公司
- C) 已经明显转移到一些亚洲公司
- D) 已经逐渐被移动和云计算取代
- E) 已经开始不再使用刀片式服务器

Answer: A

Difficulty: Moderate

51. 以下哪一项是最流行的移动操作系统？

- A) Linux
- B) Android
- C) ChromeOS
- D) iOS

E) Unix

Answer: B

Difficulty: Moderate

52. 以下哪一项不是 NIST 所定义的云计算的特点之一？

A) 泛网络接入

B) 位置无关的资源池

C) 按需自服务

D) 量化服务

E) 灵活性降低

Answer: E

Difficulty: Challenging

53. 以下哪一项不是 IT 消费化的例子？

A) GoogleApps

B) Dropbox

C) Facebook

D) Gmail

E) AmazonWebServices

Answer: E

Difficulty: Challenging

54. _____ 拥有两颗或更多的处理器用来增强性能减少能耗。

A) 多核处理器

B) 遗留处理器

C) 可扩展处理器

D) 集合电路

E) 绿色电路

Answer: A

Difficulty: Moderate

55. SaaS 是指

A) 通过网络提供在线接入来存储设备和区域网络的技术

B) 应用程序，网络系统，存储以及安全性的管理组合，也包括通过网络向订阅者提供网页和系统性能检测等一系列服务

C) 彼此通信以创建工作软件应用程序的独立服务

D) 用来展示网页的易用软件工具

E) 托管和管理通过互联网向订阅用户提供应用程序的访问权限

Answer: E

Difficulty: Moderate

56. 以下哪一项实践和技术包括最小化制造和管理计算机设备的环境影响？

- A) 容量规划
- B) 云计算
- C) 绿色计算
- D) 效用计算
- E) 按需计算

Answer: C

Difficulty: Easy

对错题（三）

57. 在绿色计算中，减少计算机能耗是第一要务。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

58. 量子计算主要通过企业或 ISP 服务器实现。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

59. 量子计算尚未面向公众。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

简答题（三）

60. 区分云计算、绿色计算以及量子计算。

参考答案：计算的技术服务通过网络，主要是互联网，进行提供。这些服务可能是基础设施服务，比如存储服务、网络服务，或者像 IBM 的应用程序开发和测试服务这样的平台服务，或者像 [salesforce.com](https://www.salesforce.com) 的软件服务。绿色计算是指最小化影响环境的设计计算机设备的实践和技术。量子计算是指用量子物理学原理显著地提高计算机运行效率的新兴技术。

Difficulty: Challenging

61. 一个海洋学家的临时小组需要建立一个分析大量的海洋气温数据的系统。这个收集和传输数据到中心计算机的技术和硬件已经就位。他们还需要哪些其他硬件？他们需要用哪些技术来使得这项研究更加高效以及成本更低？

参考答案：们需要用存储区域网络来存储数据。他们需要一台超级计算机来处理数据。为了降低成本，他们可以尝试按需计算、虚拟化以及多核处理器。

Difficulty: Challenging

62. 云计算的缺点是什么？你认为这些超出了云计算的优点了吗？如果是的话，在什么情况下会如此？

参考答案：生需要能够辨认出至少两种缺点。缺点包括：

- 1.将数据存储和控制交给其他的公司，
- 2.将关键系统与数据托付给与其他公司有业务往来的公司的安全风险，
- 3.如果云基础设施发生故障的话，丧失业务能力，
- 4.依赖于云计算提供者，以及转换成本。

学生的答案可能会有所不同，比如可能是这样的答案：云计算的缺点超过优点，除非丢失的数据不可替代或者对其他有害。比如财务信息数据库应该仍然是原公司的责任，这样出了问题可以追究责任。

Difficulty: Challenging

63. 云计算的基本特点是什么？

参考答案：美国国家标准与技术研究所定义云计算具有以下基本特征：按需自服务、泛网络连接、位置无关的资源池、高度灵活性，以及基于标准的服务。按需自服务是指消费者能够按其需要自动获取如服务器时间或网络存储一类的计算能力。泛网络接入指通过标准网络和互联网设备来访问云计算资源，包括移动平台。位置无关的资源池指在不降低服务质量的情况下将计算资源分配到世界上任何一个地方的能力，高度灵活性是计算资源能迅速组织起来，增加或减少以满足用户需求的变化。最后，基于标准的服务是指云资源的使用费用按照实际的资源使用量来计算，而不是按年或月。

Difficulty: Challenging

64. 虚拟化是什么，应该怎么使用，为什么要使用？

参考答案：拟化是指提供一套不受物理配置和地理位置限制且能够访问的计算资源（比如计算能力和数据存储）。虚拟化能够使一种单一的物理资源（如服务器或存储设备）以多种逻辑资源的形式呈现给用户。例如，一台服务器或者计算机主机可以通过配置运行很多操作系统，使其像很多不同的计算机一样工作。每个虚拟服务器看起来像是一个运行软件程序的真实的物理服务器，多个虚拟服务器可以在一台机器上并行运行。服务器虚拟化是一种通过在一台物理机器上提供托管多个系统的能力，来降低技术成本的常用方法。大多数服务器只发挥了 15%~20%的容量，虚拟化可以将服务器的利用率发挥到 70%甚至更高。更高的利用率意味着处理相同的工作所需要的计算机数量以及能源消耗减少。虚拟化还能把很多物理资源（如存储设备和服务器）以一种单一逻辑的形式呈现给用户，如同软件定义存储一样，使管理数据存储的软件与存储硬件分离。使用软件，公司能集中和安排多个存储基础设施资源，高效分配以满足特定的应用需求。软件定义存储使得公司用低成本的商用硬件和云存储硬件替代昂贵的存储硬件。这样将不再有存储资源过低或者过度利用。

Difficulty: Challenging

单项选择题（四）

65. 将谷歌地图与房地产数据结合的 ZipRealty 是以下哪一个的例子？

- A) 云计算

- B) SOA
- C) 插件
- D) 混搭程序
- E) 网页服务

Answer: D

Difficulty: Moderate

66. 哪一种软件是通过全世界社区的程序员创造和更新并且可以免费获得的？

- A) 软件包
- B) 混搭
- C) 外包
- D) 开源
- E) 闭源

Answer: D

Difficulty: Easy

67. 以下哪一项不是当今软件平台的趋势？

- A) Web 服务和面向服务架构
- B) 开源软件
- C) HTML5
- D) 软件外包
- E) 多核处理器

Answer: E

Difficulty: Moderate

68. Linux 是：

- A) 主要用来处理终端用户的任务
- B) 为特定机器和微型处理器设计的
- C) 开源软件的一个例子
- D) 处理数值数据尤其有用
- E) 不适合高性能计算机

Answer: C

Difficulty: Moderate

69. 以下关于 Linux 的叙述哪一项不正确？

- A) 它在运营局域网的后台中发挥着重要作用。
- B) 网络上提供免费下载的版本。
- C) 它占据了服务器操作系统 20% 的市场份额。
- D) Linux 应用程序可以嵌入移动电话、智能手机、上网本以及其他手持设备中。
- E) Linux 能在所有主流硬件中工作。

Answer: C

Difficulty: Moderate

70. 在电脑上运行 Java 程序与需要:

- A) 在电脑上安装 Java 虚拟机
- B) 在托管 Java 小程序的服务器上安装 Java 虚拟机
- C) 在用户电脑上下载一个小程序
- D) 不需要特别的软件，因为 Java 不依赖于平台
- E) 火狐浏览器而不是其他浏览器

Answer: A

Difficulty: Moderate

71. 用图形用户界面来展示网页、访问网络以及其他互联网资源的软件程序叫做网页:

- A) 服务器
- B) 客户端
- C) 浏览器
- D) 应用程序
- E) 信标

Answer: C

Difficulty: Easy

72. 使用标准 Web 通信标准和语言彼此交换信息的松散耦合的软件组件集称为:

- A) Web 服务
- B) EAI 软件
- C) SOA.
- D) SOAP.
- E) SaaS.

Answer: A

Difficulty: Moderate

73. 以下哪一项是 Web 服务的技术基础?

- A) XML
- B) HTML
- C) SOAP
- D) UDDI
- E) SCSI

Answer: A

Difficulty: Moderate

74. 以下哪一项是指一组相互通信以创建工作软件应用程序的自包含服务?

- A) Web 服务
- B) EAI 软件

- C) SOA
- D) SOAP
- E) Prepackagedsoftware

Answer: C

Difficulty: Moderate

75. 无需公司为某些功能而自行编写，预先编写的商业化软件程序集也称为

- A) 软件包.
- B) 混搭
- C) 外包软件
- D) 开源软件
- E) 服务水平协议.

Answer: A

Difficulty: Easy

76. _____由不同的在线软件应用的组件混合和自定义而成。

- A) Apps
- B) 网页浏览器
- C) SaaS
- D) Web 服务
- E) Web 混搭

Answer: E

Difficulty: Easy

77. 将定制软件开发与外部公司签订合同的做法通常被称为:

- A) 外包
- B) 定标
- C) 面向服务架构
- D) 应用程序集成
- E) 效用计算

Answer: A

Difficulty: Easy

78. 客户与其服务提供商之间的正式合同，其概述了服务提供商和客户的具体职责，又称为:

- A) SOA.
- B) SLA.
- C) TCO.
- D) RFQ.
- E) SaaS.

Answer: B

Difficulty: Easy

79. _____ 提供了使 web 服务在进程之间传输数据的数据交换标准。

- A) HTML
- B) HTML5
- C) Java
- D) ChromeOS
- E) XML

Answer: E

Difficulty: Moderate

对错题（四）

80. Java 软件被设计为能在任何计算设备上运行，不管是使用哪个微型处理器或操作系统。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

81. 仅当系统所基于的操作系统和编程语言相同时，Web 服务才能在两个不同系统之间交换信息。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

82. 虽然 HTML 受限于如何以网页的形式呈现数据，但 XML 可以执行演示、通信和数据存储任务。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

83. 超文本标记语言规定了文本、图片、视频以及音频如何放置在网页中。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

84. 面向服务架构是互相通信以创建工作软件应用程序的一组自包含服务。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

85. 如今，许多商业公司继续采用遗留系统是因为它们满足商业需要并且更换成本较高。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

简答题（四）

86. 简要阐述企业越来越愿意使用 Unix 或 Linux 操作系统的原因。

参考答案：相对于 Unix 来说，Linux 是一种便宜且可靠的开源软件。Unix 和 Linux 具有可扩展性和可靠性，并且比大型主机的操作系统便宜，因而构成了企业基础设施的支柱。它们也可以在多种不同的处理器上运行。Unix 操作系统的主要供应商有 IBM、惠普和 Sun 公司，各家公司的版本稍微有些差异并且有部分不兼容。

虽然 Windows 操作系统依然在客户市场中占据主要地位，但许多企业已经开始开发 Linux 作为一种低成本的桌面操作系统来使用，例如使用由 RedHat 提供的 RedHatLinux 和 Sun 公司的 StarOffice 办公软件套件。Linux 作为一种开源软件也可以从网上下载免费版本。开源软件，特别是 Linux 及其所支持的应用软件的快速发展，对企业软件平台具有深远的影响：更低的成本、更好的可靠性和适应性以及更高的集成度，这是因为 Linux 可以在主机型计算机、服务器及客户机等各种主要的硬件平台上运行。Linux 拥有打破 Microsoft 的垄断地位的潜力。Sun 公司的 StarOffice 有一个便宜的 Linux 版本，与 Microsoft 的 Office 系列办公软件构成竞争。

Difficulty: Moderate

87. 列举并描述五种或以上的当前软件平台发展趋势。

参考答案：

（1）Linux 和开放源代码软件：开源软件由遍及全球的程序员共同编制和维护，通常可以免费下载。Linux 是一种强大的具有弹性的开源操作系统，它可以在许多硬件平台上运行，被广泛使用在 Web 服务器中。

（2）HTML5：HTML5 是 HTML 的下一代，使得能够在 Web 文档中直接嵌入图像、音频和视频而无需额外编程。

（3）云服务：用户从在线供应商处租用应用或存储空间。

（4）Web：Web 服务是松耦合联接的软件构建，它以开放 Web 标准为基础，可以与任何应用软件和操作系统兼容。它可以作为基于 Web 的应用软件的构建，用来连接不同组织间的系统或者同一组织中的不同系统。

（5）软件外包：企业可以从外部渠道购买其应用软件（包括软件包），其方式或是把软件定制开发外包给外部供应商（可能是离岸供应商）、或是租用在线软件服务（SaaS）。

（6）云服务：企业从供应商处租赁基础设施，硬件和软件，并按订购或单次交易方式付费。

（7）混搭和 APPs：混搭把两种或以上不同的软件服务合并在一起，生成新的软件应用和服务。APP 是为手机或其他手持式设备开发的小程序，将它们转变成更可靠的计算工具。

Difficulty: Challenging

88. 定义外包，并解释一些适合于外包的计算任务。

参考答案：外包是将 IT 基础设施和系统开发转移给外部供应商。这对于那

些没有资源或者技术能力来处理某些计算任务的公司是不错的选择。非常适合外包的任务包括网站托管，网页设计，定制软件开发和软件维护。还有一些基本任务，如数据输入和呼叫中心操作，也经常外包。外包通常要求企业签订服务水平协议（SLA），以定义服务提供商的具体职责。

Difficulty: Challenging

选择题（五）

89. 下面哪一个选项指的是计算机、产品或系统在不中断工作的前提下，能够得以扩充，以便可以向更多用户提供服务的能力？

- A) 模式化
- B) 可扩展性
- C) 可扩充性
- D) 非中介化
- E) 定制化

Answer: B

Difficulty: Easy

90. 硬件和软件的购置成本大概占总购置成本的百分之_____。

- A) 20
- B) 40
- C) 50
- D) 75
- E) 90

Answer: A

Difficulty: Moderate

91. 下列哪个模型可以用来分析直接成本和间接成本，以帮助企业确定实施一项技术的实际成本？

- A) 供需模型
- B) 投资回报率
- C) 盈亏平衡点
- D) 成本效益分析
- E) 总购置成本

Answer: E

Difficulty: Easy

92. 你如何来确定本企业的 IT 服务的市场需求？

- A) 使用 TCO 分析方法
- B) 对企业提供的服务进行基准测试
- C) 按服务对象分类评估企业提供的服务
- D) 分析关键投资的销售回报

E) 使用压力测试

Answer: C

Difficulty: Easy

93. 下面哪一项不是企业在评估 IT 基础设施的投资时需要考虑的六个主要因素之一？

A) 企业的运营战略

B) 竞争企业的 IT 基础设施投资

C) 企业服务的市场需求

D) 企业的组织文化

E) 信息技术评估

Answer: D

Difficulty: Moderate

对错题（五）

94. 购买您自己的 IT 资产或从外部供应商租用它们的决定也被称为租用与购买决策。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

95. 可扩展性是指计算机、产品或系统扩展以便在不中断的情况下为大量用户提供服务的能力。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

96. TCO 是指购买硬件和软件的原始成本。

Answer: FALSE

Difficulty: Easy

简答题（五）

97. 可扩展性指的是什么？为什么它对于现代企业的成功至关重要？

参考答案：扩展性（Scalability）是指计算机、产品或系统在不中断工作的前提下，能够得以扩充以向更多用户提供服务的能力。扩展性很重要是因为企业迅速成长时，通常会迅速扩张其基础设施；而当企业收缩时，则会固守那些在业务好的时候过多购买的基础设施。任何现代企业都必须有能力为未来制定计划，即使未来可能会与现在的计划不同。计算机设备虽然降价，但依然昂贵，必须为新的购买，升级和培训制定预算计划。一般假定一个成功的企业将会需要更多的计算机工作载荷量给更多的员工。

Difficulty: Challenging

98. 你担任咨询顾问的一家小型设计机构将创建一个客户网站，并想要购买一台

网络服务器以便于自己部署站点。你对于他们的此次购买有哪些建议？

参考答案：他们需要理解总购置成本（TCO）：总持有成本将会超过服务器本身的成本，他们还需要购买服务器软件和将会使用的其他应用软件。他们还需要 IT 部门的员工管理和维护这些设备。他们还需要运行这些设备的设施成本。他们需要有一个备份计划以应对这些服务器出现故障。这家设计机构需要考虑所有的潜在花费和风险。另外，如果他们需要更多的服务器，他们需要准备一份计划。他们最终是否需要运行和维护自己的服务器群？如果他们的某个客户网站比预期的要火爆使得服务器难以处理过大的负载怎么办？他们可以以多快的速度添加服务器？这家企业应该考虑是否需要配置，网页寄存服务和动态服务器页面（ASP）以便更好的满足他们的需求。

Difficulty: Challenging

99. 你将要与一个商业伙伴共同成立一家市场研究公司，并计划你们需要的硬件和软件设备。你应该通过哪些因素来决定应该投资多少钱用于这些 IT 基础设施建设？

参考答案：使用 IT 基础设施的竞争力模型，与该投资决定最相关的因素包括：

- 企业的运营战略。企业未来五年需要哪些新的服务和能力？
- 企业的 IT 战略。企业的 IT 战略与企业运营计划的匹配程度如何？
- IT 评估。我们提供的服务和我们的业务类型的当前技术水平是什么？我们可能不需要是尖端的，但也不能落后。
- 竞争企业的 IT 服务。我们的竞争企业有哪些能力？我们希望我们的服务于竞争企业相匹配。
- 竞争企业的 IT 投资。竞争企业用于 IT 技术的投资是多少？

由于这是一个新创办的小公司，另一个因素可能不是非常重要：企业服务的市场需求。但是，了解竞争企业服务的市场需求可以帮助这家新的企业找到竞争优势。

Difficulty: Challenging

100. TCO 分析一定要考虑哪些要素？

参考答案：CO 成本要素包括硬件采购，包含计算机、终端、存储和打印机等计算机硬件设备的购买价格；软件采购，包含为用户购买软件或许可的成本；安装，包含安装计算机硬件和软件的成本；培训，包含对系统专业人员及终端用户的培训成本；技术支持，包含提供后续技术支持的成本；维护，包含硬件和软件的更新成本；基础设施，包含相关基础设施的购买、维护和技术支持成本，如网络 and 专用设备；宕机时间，包含因软件和硬件故障导致系统不能使用，而给业务处理带来的效率损失成本；空间占用和能耗，包含安置技术设备的房屋设施成本、技术设备的能耗成本。

Difficulty: Challenging

第 6 章 商务智能基础：数据库与信息管理

单项选择题（一）

1. 以下哪一项最好地诠释了实体和属性的关系？

A) “客户”这个实体有属性“产品”
B) “客户”这个实体有属性“购买”
C) “产品”这个实体有属性“购买”
D) “产品”这个实体有属性“客户”
E) “产品”这个实体有属性“客户”

Answer: B

Difficulty: Challenging

2. 以下哪一项不是传统文件环境的问题？

A) 数据不一致
B) 无法开发功能区域的专业应用程序.
C) 缺乏对临时需求的灵活性
D) 安全性差
E) 数据共享

Answer: B

Difficulty: Challenging

3. 描述特定数据库实体的特征或特性的被称之为

A) 字段
B) 元祖
C) 关键字段
D) 属性
E) 关系

Answer: D

Difficulty: Easy

4. 以下哪一项非数字型的数据记录与数据库最相似的？

A) 图书馆卡片目录
B) 现金出纳收据
C) 医务室发票
D) 表格里的销售总额列表
E) 项目大纲的截止时间安排

Answer: A

Difficulty: Moderate

5. 由_____造成的难题使得企业试图进行客户关系管理、供应链管理或者从不同数据源整合成为企业信息系统的难度增大
- A) 批量处理
 - B) 数据冗余
 - C) 数据独立性
 - D) 在线处理
 - E) 数据质量
- Answer: B
Difficulty: Easy
6. 在多个数据文件中出现的相同数据被称为数据_____
- A) 冗余
 - B) 重复
 - C) 独立
 - D) 划分
 - E) 差异
- Answer: A
Difficulty: Easy
7. 相关数据文件的相同属性有不同值也称为?
- A) 数据冗余
 - B) 数据复制
 - C) 数据独立性
 - D) 数据差异
 - E) 数据不一致
- Answer: E
Difficulty: Challenging
8. 以下哪一项是将一组字符组成一个词、一组文字或一个完整的数字?
- A) 文件
 - B) 表格
 - C) 实体
 - D) 字段
 - E) 元祖
- Answer: D
Difficulty: Easy
9. 传统文件系统无法及时响应意外信息需求，这一事实是传统文件系统的哪个问题?
- A) 项目数据互相依赖
 - B) 灵活性低
 - C) 安全性差

D) 无法数据共享

E) 数据冗余

Answer: B

Difficulty: Moderate

对错题（一）

10. 记录是描述某个实体的一种特征或特性。

Answer: FALSE

Difficulty: Easy

11. 程序-数据相互依赖是指当文件和软件程序需要更新和维护时，存储在其中的数据也需要作出相应的变更。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

简答题（一）

12. 当你为一家小型印刷厂设计新合同数据库时，你预计需要哪些字段？其中哪些字段会被企业使用的其他数据库用到？

参考答案：作者名，作者姓，作者地址，出版商及地址，书名，ISBN，合同日期，款项数目，付款计划，合同期满日期。其他的数据库可能是作者数据库（姓名，地址，代理人细节等等），书名数据库（书名以及 ISBN）以及财务数据库（付款数目）等

Difficulty: Moderate

13. 列示出至少三种造成数据冗余和不一致的情况

参考答案：据冗余：企业的不同部门、职能部门、组织中的小组独立收集了相同的信息，由于在不同地点并被收集和维护，相同的数据可能：

1. 在不同部门有不同含义
2. 同一条目的命名不同
3. 同一情况下描述不同。

此外，字段名可能不同，属性不同，约束也不同。

Difficulty: Moderate

单项选择题（二）

14. 以下哪一项能使数据库管理系统减少数据冗余和不一致性？

- A) 执行参照完整性的能力
- B) 程序和数据耦合的能力
- C) 使用数据字典
- D) 创建二维表格

E) 用重复文件减少独立文件的能力

Answer: E

Difficulty: Challenging

15. 数据库管理系统能够

A) 根据不同的逻辑视图来访问物理数据库

B) 根据不同的逻辑视图来访问关系数据库

C) 根据不同的分析视图来访问物理数据库

D) 根据不同的分析视图来访问关系数据库

E) 根据不同的分析视图来访问逻辑数据库

Answer: A

Difficulty: Challenging

16. 数据的逻辑视图能够

A) 展现数据在存储媒介中的组织方式及其结构

B) 包括数字仪表盘

C) 生成补充报告

D) 允许用户操作数据库的逻辑结构

E) 提供终端用户想看到的数据形式

Answer: E

Difficulty: Moderate

17. 以下哪一项是桌面计算机的数据库管理系统

A) DB2

B) Oracle Database

C) Microsoft SQLServer

D) Microsoft Access

E) Microsoft Exchange

Answer: D

Difficulty: Challenging

18. _____用二维表格展示数据

A) 非关系型数据库管理系统

B) 移动数据库管理系统

C) 关系型数据库管理系统

D) 层级数据库管理系统

E) 面向对象的数据库管理系统

Answer: C

Difficulty: Easy

19. Microsoft SQLServer 是:

- A) 桌面和移动设备的数据库管理系统
- B) 互联网数据库管理系统
- C) 桌面关系型数据库管理系统
- D) 中型计算机数据库管理系统
- E) 移动设备数据库管理系统

Answer: D

Difficulty: Challenging

20. 在“客户”这张表中，单个客户的有关信息会被存储在单个_____中:

- A) 字段
- B) 行
- C) 列
- D) 表
- E) 实体

Answer: B

Difficulty: Easy

21. 关系型数据库中，一条记录的专业术语是

- A) 元祖
- B) 表
- C) 实体
- D) 字段
- E) 键

Answer: A

Difficulty: Moderate

22. 在一张表中作为该表中记录的唯一标识的字段被称之为

- A) 主键
- B) 关键字段
- C) 主字段
- D) 唯一 ID.
- E) 主实体

Answer: A

Difficulty: Moderate

23. 在一个记录中被标识为持有该记录的唯一标识符的字段称为:

- A) 主键
- B) 关键字段
- C) 主字段
- D) 唯一 ID
- E) 关键属性

Answer: B

Difficulty: Moderate

24. 在关系型数据库中，用于获得有用的数据集的三项基本操作是

- A) select, project, 和 where.
- B) select, join, 和 where.
- C) select, project, 和 join.
- D) where, from, 和 join.
- E) where, find, 和 select.

Answer: C

Difficulty: Moderate

25. “选择”操作是指

- A) 组合多个表，为用户提供比单个表更多的信息
- B) 创建一个数据子集，包含一个表中的列
- C) 识别从哪张表中选择列
- D) 创建一个数据子集，包含文件中所有符合设定条件的记录
- E) 创建一个数据子集，包含表格中的行

Answer: D

Difficulty: Easy

26. “连接”操作是指

- A) 组合多个表，为用户提供比单个表更多的信息
- B) 识别从哪张表中选择列
- C) 创建一个数据子集，包含一个表中的列
- D) 将元素组合成片段
- E) 创建一个数据子集，包含表格中的行

Answer: A

Difficulty: Easy

27. “投影”操作是指

- A) 组合多个表，为用户提供比单个表更多的信息
- B) 创建一个数据子集，包含一个表中的列
- C) 将元素组合成片段
- D) 识别从哪张表中选择列
- E) 创建一个数据子集，包含表格中的行

Answer: B

Difficulty: Easy

28. Microsoft Access 的数据字典不展示以下哪一项关于字段的信息？

- A) 字段大小
- B) 字段格式
- C) 字段描述

- D) 字段类型
- E) 组织内负责维护数据的组织

Answer: E

Difficulty: Challenging

29. 用于存储有关数据元素的与数据特性（比如：数据使用、表示形式、管理权、授权、安全性等）的信息的自动产生或人工产生的文件被称之为

- A) 数据字典
- B) 数据定义图
- C) 实体-关系图
- D) 关系字典
- E) 数据表

Answer: A

Difficulty: Moderate

30. 用于增加和修改数据库中的数据专门语言称之为：

- A) 数据存取语言
- B) 数据操纵语言
- C) 结构化查询语言
- D) 数据定义语言
- E) 数据库管理系统

Answer: B

Difficulty: Easy

31. 现如今最受欢迎的数据操纵语言是？

- A) Access
- B) DB2
- C) SQL
- D) Crystal Reports
- E) NoSQL

Answer: C

Difficulty: Moderate

32. DBMS 通常包含报告生成工具，其目的在于

- A) 生成和展示数据
- B) 将数据以易于阅读的方式呈现
- C) 以图表方式展现数据
- D) 体现出预测分析
- E) 分析数据库性能

Answer: B

Difficulty: Moderate

33. 理清数据之间的关系，并最大限度减少冗余以及棘手的多对多关系的过程被

称之为

- A) 规范化
- B) 数据清理
- C) 数据清洗
- D) 数据定义
- E) 最优化

Answer: A

Difficulty: Easy

34. 用于描述整个数据库中的关系的视图被称之为

- A) 数据字典
- B) 交互关系图
- C) 实体关系图
- D) 数据定义图
- E) 数据分析表

Answer: C

Difficulty: Moderate

35. 两个实体间一对多的关系用一根以_____结尾的连线表示。

- A) 一根短竖线
- B) 两根短竖线
- C) 三根短竖线
- D) 一个箭头
- E) 一条短线和一个箭头

Answer: E

Difficulty: Challenging

36. 你正在创建一个数据库来存储多个机场的气温和风速数据。在机场表格中以下哪一个字段最有可能作为主键的基础？

- A) 地址
- B) 城市
- C) 机场代码
- D) 州
- E) 日期

Answer: C

Difficulty: Moderate

37. 两个实体间一对一的关系用以_____结尾的连线表示。

- A) 两条短竖线
- B) 一条短竖线
- C) 一个箭头
- D) 一个箭头和一条短竖线

E) 一个箭头和两条短竖线

Answer: A

Difficulty: Challenging

对错题（二）

38. DBMS 将数据的逻辑视图与物理视图进行了区分。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

39. 数据文件中的每一条记录都至少包含一个关键字段。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

40. 非关系型数据库技术用于管理对表和关系的灵活性要求不高的数据集。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

41. CGI 是终端用户和程序员用来操作数据库中数据的 DBMS 程序语言。

Answer: FALSE

Difficulty: Easy

42. 在关系型数据库中，需要将复杂的数据组合进行简化，以消除棘手的多对多关系。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

43. 物理视图以在数据存储媒介中实际组织和组成的方式展现数据。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

44. 数据库管理系统具有说明数据库内容的结构的数据定义的功能。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

45. 关系型数据库使用主键规则确保联结的表格之间的关系保持一致。

Answer: FALSE

Difficulty: Challenging

简答题（二）

46. 假设你正为一家小型印刷厂工作，该工厂需要建立一个存储了其所有与作

家合同的数据库。什么因素会影响你设计数据库？

参考答案：参考答案因人而异，但应该包括一些对于数据质量评估，业务流程以及用户需求的评估，并理清与现有 IT 系统的关系。关键点在于：数据输入时的准确性，建立一个好的数据模型，决定哪些数据最重要的以及数据的可能作用是什么，除了查阅合同信息外，将现有系统与新系统建立连接的技术难点，合同管理，决定终端用户如何使用数据，做好数据定义，使其与其他数据库保持一致，清理数据的方法等都要考虑。

Difficulty: Moderate

47. 列示并描述 3 类 DBMS 的主要功能或者工具。

参考答案：一个数据库管理系统包括组织、管理、访问数据库中数据的功能。其最重要的功能和工具是数据定义，数据字典和数据操控语言。数据定义功能使得用户能够说明数据库内容的结构，可以使用该功能来创建数据库种的表，并定义每个表中字段的特性。数据字典可以用来存储数据元素的定义以及他们在数据库中的属性。在大企业的数据库中，数据字典可以捕捉额外的如用法、所有权、授权、安全信息等额外信息，以及个人，业务功能，项目以及使用每个数据元素的报告的信息。

数据操控语言，如 SQL，用于增加、更改、删除和检索数据库中的数据。这种语言包含很多指令，允许终端用户和编程专家可以从数据库中提取数据，用以满足信息需求和开发应用系统。

Difficulty: Moderate

48. 确认和描述三种从关系型数据库中提取有用数据集的基本操作方法。

参考答案：“选择”操作是指创建一个数据子集，包含文件中所有符合设定条件的记录。“连接”操作是指组合多个表，为用户提供比单个表更多的信息。“投影”操作是指创建一个数据子集，包含一个表中的列，允许用户创建只包含被需求的信息的新的表格。

Difficulty: Moderate

单项选择题（三）

49. 术语“大数据”不包括以下哪一项？

- A) 少于 10 亿条记录的数据集.
- B) 非结构化的数据集
- C) 机器生成的数据（如传感器）.
- D) 社交媒体生成的数据（如推特,脸书的“赞”）.
- E) 网络流量数据的数据.

Answer: A

Difficulty: Challenging

50. 你会用以下哪一项技术来分析由在线零售商搜集的社交媒体数据？

- A) OLAP

- B) 数据仓库
- C) 数据集市
- D) Hadoop
- E) DBMS

Answer: D

Difficulty: Moderate

51. 以下哪一项不是网络数据挖掘的技术之一？

- A) 内容挖掘
- B) 网络结构挖掘
- C) 网络服务器挖掘
- D) 网络使用挖掘
- E) 数据挖掘

Answer: C

Difficulty: Moderate

52. 假设你正在为一家零售服装连锁店工作，该店主要的专营店是购物商场，你正在为其消费者及其偏好作分析。你希望能够找出这批消费者是否存在特定的行为模式，或者在从你店内做出购买行为后前后一个月内的购买类型分析。为了完成以上任务，你会使用哪一类数据挖掘软件？

- A) 关联分析
- B) 聚类分析
- C) 序列分析
- D) 分类分析
- E) 预测分析

Answer: C

Difficulty: Challenging

53. 假设你正在为一家国有汽车租赁公司工作，你想要发现你的大部分忠诚客户有什么共同特征。为了完成以上任务，你会使用哪一类数据挖掘软件？

- A) 关联分析
- B) 聚类分析
- C) 序列分析
- D) 分类分析
- E) 预测分析

Answer: D

Difficulty: Challenging

54. 数据仓库由以下哪一项构成

- A) 旧系统中的历史数据
- B) 现有数据
- C) 内部及外部数据源

D) 内部的历史数据和现有数据

E) 历史外部数据

Answer: D

Difficulty: Moderate

55. 以下哪一项不是分析及管理大数据的技术？

A) 云计算.

B) noSQL.

C) 内存计算

D) 分析平台

E) Hadoop.

Answer: A

Difficulty: Challenging

56. 一个家用电器制造商雇佣你帮助其分析社交媒体数据来决定它们的哪个冰箱是最可靠的。你会用以下哪一个工具来分析？

A) 文本挖掘工具

B) 情感分析软件

C) 网页挖掘技术

D) 数据挖掘软件

E) 数据管理软件

Answer: B

Difficulty: Moderate

57. 能够让使用者以多维度审视数据的工具是

A) 预测分析

B) SQL

C) OLAP

D) 数据挖掘

E) Hadoop

Answer: C

Difficulty: Challenging

58. OLAP 工具能够让

A) 用户快速地在线获得某个特定问题的参考答案

B) 用户观察到数据的逻辑视图与物理视图

C) 开发者快速画出数据关系图

D) 开发者规范化数据

E) 用户迅速生成总结报告

Answer: A

Difficulty: Easy

59. 数据挖掘工具使得用户能够
- A) 快速比较往年的销售数据
 - B) 发现数据中隐藏的关系
 - C) 快速地在线获得某些特定问题的参考答案
 - D) 将大量数据总结为精简的报告
 - E) 获取数据仓库中的大量数据
- Answer: B
Difficulty: Moderate
60. 谈到数据关系，“关联”是指
- A) 一直相关联的事件
 - B) 识别条目所属的分类
 - C) 与单个事件相关联的事件
 - D) 未被发现的群组
 - E) 不同消费者之间的关系
- Answer: C
Difficulty: Challenging
61. 用于分析大量非结构化数据，比如电子邮件、备忘录、调研反馈等等，来发现隐含的模式和关系的工具是
- A) OLAP
 - B) 文本挖掘
 - C) 内存计算
 - D) 聚类
 - E) 分类
- Answer: B
Difficulty: Moderate
62. 允许 Web 服务器与后台数据库交互的脚本是
- A) CGI（通用网关接口）.
 - B) HTML.
 - C) Java.
 - D) SQL
 - E) NoSQL
- Answer: A
Difficulty: Easy
63. 以下哪个软件是用来处理基于浏览器的电脑和公司后台商务应用或数据库的应用操作？
- A) 数据库服务器软件
 - B) 应用服务器软件
 - C) 网页浏览软件

- D) 数据挖掘软件
- E) 网页服务器软件

Answer: B

Difficulty: Easy

64. 数据挖掘中，以下哪一项是用一系列现存的数值来决定未来的数值？

- A) 关联
- B) 序列
- C) 分类
- D) 聚类
- E) 预测

Answer: E

Difficulty: Moderate

65. 在数据挖掘中，以下哪一项是通过检查现有项和依据推断规则来识别某一新的项目属于哪个类目组？

- A) 关联
- B) 序列
- C) 分类
- D) 聚类
- E) 预测

Answer: C

Difficulty: Moderate

66. 在数据挖掘中，以下那一项揭示了事件在时间上的连接？

- A) 关联
- B) 序列
- C) 分类
- D) 聚类
- E) 预测

Answer: B

Difficulty: Moderate

67. MongoDB 和 SimpleDB 都是以下哪个的例子？

- A) 开源数据库
- B) SQL 数据库
- C) NoSQL 数据库
- D) 云数据库.
- E) 大数据数据库

Answer: C

Difficulty: Moderate

68. 你会用以下哪一种挖掘方式来寻找 Web 务器记录的用户交互数据中的模式？

- A) 网页使用挖掘
- B) 网页服务器挖掘
- C) 网页结构挖掘
- D) 网页内容挖掘
- E) 网页协议挖掘

Answer: A

Difficulty: Moderate

对错题（三）

69. 由于 HTML 是一种跨平台语言，因此它是一种用于与后台数据库通讯的首选方法。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

70. 数据仓库可以由遗留系统（legacysystem）来进行更新。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

71. 一个数据仓库通常包含了几个规模较小的数据集市。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

72. OLAP 可以用来进行多维数据分析。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

73. OLAP 不能用来管理和处理大型数据集的查询。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

74. 内存计算主要依靠计算机的内存（RAM）来存储。

Answer: TRUE

Difficulty: Challenging

75. 中间件的是一个将来自于公司内部数据库的信息传递给网络服务器，然后网络服务器再以网页的形式传递给用户提供信息的应用。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

76. 为组织内部数据库实施网页界面通常需要对数据库作大量的的修改。
Answer: FALSE
Difficulty: Easy
77. 你可以用网关接口（CGI）在网页服务器上操纵数据。
Answer: TRUE
Difficulty: Moderate
78. 你可以用文本挖掘工具来分析非结构化的数据，如备忘录和法律文件。
Answer: TRUE
Difficulty: Moderate
79. 在客户机/服务器环境中，数据库管理系统部署在叫 Web 服务器的专用计算机中。
Answer: FALSE
Difficulty: Moderate
80. 关联常用于多个事件的联结中。
Answer: FALSE
Difficulty: Moderate
81. 高速分析平台使用关系型和非关系型工具分析大型数据集。
Answer: TRUE
Difficulty: Moderate

简答题（三）

82. 你被一家家具租赁公司雇佣以实施手套商务智能系统和基础架构。为了准备你的报告，描述能够用以支持商务智能的企业数据类型以及你将实施用以支持高级用户以及临时用户的系统，并解释这些系统和工具如何协同。
参考答案：所有类型的数据都能被用在商务智能系统上，包括运营数据，历史数据，机器生成数据，网络/社会数据，音频视频数据，外部数据等。大数据集能够被 Hadoop 集群所收集，使用分析平台以支持对于高级用户的查询分析、数据挖掘和 OLAP 等。数据仓库能够被用以存储数据，包括小型的数据集市以及运营数据，支持临时的分析，查询，报告，另外还有数字仪表盘，也可以支持分析平台。小型的数据集市可以通过数据仓库形成，支持快速查询和针对临时用户典型查询。
Difficulty: Challenging
83. 描述一个办公文具供应商如何使用数据库技术来实现低成本的领先技术。
参考答案：销售数据库可以被用于提高供应链的效率，最小化仓储以及运输成本。也可以使用数据库以及文本挖掘或者情感分析，来发现哪些供应商被哪

类消费者青睐，不同地区的需求是否不同。商务智能数据库可以被用于预测办公用品需求的预测，帮助预测需求，确定最有效的运输策略和交付方法。

Difficulty: Challenging

84. 描述数据库技术如何能被一个玩具生产厂商所利用来完成产品差异化。

参考答案：产品数据库可以向消费者提供便利，方便其在线预定。数据库可以被用来追踪消费者偏好，预计消费者的要求。销售数据库可以帮助客户，比如玩具店预测补货时间，提供额外的服务。大数据的数据挖掘，网络挖掘和情感分析帮助推测销售趋势或者提供帮助新产品和服务更好面向客户的因素。

Difficulty: Challenging

85. 为何数据挖掘是一项重要的商业工具？数据挖掘生成哪一类的信息？什么情景下你推荐企业使用数据挖掘软件？

参考答案：数据挖掘是一类能够帮助用户更好的做出商务决策的数据分析工具之一，并且其也是商务智能的重要工具之一。数据挖掘使得用户能够分析大量数据并且发现其他工具无法发现的数据之间的隐藏联系。比如，数据挖掘可以发现一位消费者相比于其他消费者，购买产品 X 的概率比购买产品 Y 的概率要高十倍。

数据挖掘能够发现以下的信息：

- 关联：单个事件相连发生的事情
- 序列：与时间相关联的事件
- 分类：通过事先已经分类号的类目组，依据一组相应的推断规则来识别新项目所属类目组
- 聚类：没有群组预先被定义时，来完成与分类相似的工作

当一个公司正在开发新产品和服务时，或者当他们正在寻找新的营销策略或新市场时，我会推荐他们使用数据挖掘软件。数据挖掘也对那些尝试着分析由于原因难以辨识，意料之外的销售问题有所帮助。

Difficulty: Challenging

86. 数据挖掘以及 OLAP 的差别是什么？你何时会推荐一个公司使用 OLAP？

参考答案：数据挖掘能够揭示隐藏的关系并且当你需要发现数据间的联系时被使用。它被用以回答类似问题：有没有一些产品的销售与其他产品销售是适时相关的？

相反，OLAP 被用于分析数据的多个维度而且是被用于解决复杂但已知问题，比如：但一个产品的销售被细分到月和地理位置不同时，实际销售与预计销售相比结果如何？

Difficulty: Moderate

87. 数据仓库和数据集市的相同点和不同点是什么？

参考答案：数据仓库存储整个公司可能感兴趣的当前和历史数据。数据仓库从组织内的多个操作系统收集数据。数据仓库使数据可用，但不允许更改该信息。数据集市是数据仓库的子集，其中组织数据的高度集中部分被放置在特定

用户的单独数据库中。数据集市是分散的，而数据仓库覆盖整个企业范围，且位于数据的中心位置。

Difficulty: Moderate

88. 解释什么是大数据，大数据有哪些好处，并带来了哪些挑战？

参考答案：术语“大数据”是用来描述那些拥有巨大容量的，已经超过了传统的 DBMS 所能获取、存储和分析的数据集。宛如数据爆炸一般的大数据来自于网络流量、电子邮件、推特以及脸书的内容，也来自于像传感器和电表这样的电子和网络设备。企业对大数据感兴趣是因为想相比小数据集，大数据中包含更多的模式和有趣的异常现象，这些都使企业能更好地洞察消费者行为、气象模式、金融市场活动和其他现象。当然为了从这些数据中掘取业务价值，组织需要新技术与同时管理和分析企业中传统与非传统的数据的工具。他们也需要知道哪些问题需要数据来回答以及大数据的局限。抓取、存储和分析大数据成本昂贵，大数据中的信息对决策者可能也没有必然的帮助。

Difficulty: Challenging

单项选择题（四）

89. 组织共享、传播、提取、标准化、分类和清点信息的规则叫做：

- A) 信息政策
- B) 数据定义文件
- C) 数据质量审计
- D) 数据管理政策
- E) 数据政策

Answer: A

Difficulty: Moderate

90. 在较大的组织中，以下哪一项对物理数据库设计和维护负责？

- A) 数据管理
- B) 数据库管理
- C) 信息政策管理
- D) 数据审计
- E) 数据库管理

Answer: B

Difficulty: Easy

91. 有人收到了来自 L.L.Bean（售鞋厂商）的几份商品目录清单，但是每一份信函上她的全名有细微差别。这是由于数据库遇到了什么问题？

- A) 数据规范
- B) 数据准确性
- C) 数据冗余
- D) 数据不一致
- E) 数据重复

Answer: D

Difficulty: Challenging

92. 检测和纠正数据库中不正确、不完整、格式错误或者冗余的数据的一系列活动被称之为

- A) 数据审计
- B) 碎片整理
- C) 数据清洗
- D) 数据最优化
- E) 数据规范化

Answer: C

Difficulty: Easy

93. 数据清洗不仅纠正错误数据，同时

- A) 建立数据之间的逻辑关系
- B) 结构化数据
- C) 规范化数据
- D) 消除重复数据
- E) 加强不同数据集之间数据的一致性

Answer: E

Difficulty: Moderate

94. 以下哪一项不是数据质量审计的方法？

- A) 整个文件审核
- B) 抽样审核
- C) 对数据定义和查询文件进行审核
- D) 对终端用户数据进行质量感知进行调查
- E) 对管理人员数据进行质量感知进行调查

Answer: C

Difficulty: Challenging

95. 在较大的组织中，以下哪一项对管理内部数据资源的政策和流程负责？

- A) 数据管理
- B) 数据库管理
- C) 信息政策管理
- D) 数据审计
- E) 数据库管理

Answer: A

Difficulty: Moderate

对错题（四）

96. 术语“数据治理”是指管理公司内数据整体性和安全性的政策和过程。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

97. 数据清理（datascrubbing）是一个比数据清洗（datacleansing）更严格的纠正过程。

Answer: FALSE

Difficulty: Easy

简答题（四）

98. 列出三种造成数据冗余和不一致的情况

参考答案：生数据冗余和不一致可能由于：

1) 对相同实体或属性采用不同的名称和描述；

2) 多个系统对一个数据仓库提供数据；

3) 录入了不正确的数据。

Difficulty: Moderate

99. 家具制造商的经销商们抱怨他们订购的商品结算账单经常不准确，有时甚至电子邮件地址和邮政编码都搞错了。你会采取哪些步骤来帮助提高制造商数据库的数据质量？

参考答案：一步是采取数据质量审计，调差所有公司主数据库的准确性和完整性。一旦出现了某个问题，启动数据清洗程序来纠正不完整、格式错误、冗余或者不准确的数据。

Difficulty: Moderate

100. 息政策是什么？为什么公司需要信息政策？

参考答案：息政策明确了组织对于分享、传播、获取、标准化、分类和盘点信息设定的规则。信息政策展示出具体的程序和责任描述，确定哪些用户和组织才能分享信息，信息可以在何处发布，以及谁来负责更新与维护信息。

公司需要信息政策是因为数据是重要的资源，而且人们都不希望有人利用企业数据为所欲为。企业需要制定整理和维护数据、设置访问者权限以及更改数据的规则。

Difficulty: Moderate

第 7 章 通讯、互联网和无线技术

单项选择题（一）

1. 如下哪个设备可以作为计算机之间的连接器，并且能够过滤和传输数据到一个指定的地点？

A) 集线器
B) 交换机
C) 路由器
D) 无线网络接口控制器
E) 调制解调器

Answer: B

Difficulty: Easy

2. 因特网是基于哪三项关键技术？

A) TCP/IP、HTML和HTTP
B) TCP/IP、HTTP和分组交换技术
C) 客户/服务器计算、分组交换技术和连接网络和计算机的通信标准的发展
D) 客户/服务器计算、分组交换技术和HTTP
E) 电子邮件、即时通信和新闻组

Answer: C

Difficulty: Moderate

3. 将数据信息进行分段包装，通过不同的通信路径将数据包传送，然后在接受地重新进行组装的方法是

A) 多路技术
B) 分组移位技术
C) 分组路由
D) 异步传输模式
E) 分组交换技术

Answer: E

Difficulty: Easy

4. 电话系统是_____网络的一种

A) 点对点
B) 无线
C) 分组交换
D) 电路交换
E) 客户端/服务器

Answer: D

Difficulty: Easy

5. 下列哪一项不是分组交换的特征？

- A) 数据包被独立传输
- B) 数据包通过不同路径传输
- C) 分组交换需要点对点电路
- D) 数据包中包含校验传输错误的信息
- E) 数据包到达目的地后重新组装成原始信息

Answer: C

Difficulty: Moderate

6. 在TCP/IP中，IP负责

- A) 数据传输过程中的拆包和重组
- B) 在两台计算机之间建立网络连接
- C) 通过网络传输数据包
- D) 测试传输的数据包
- E) 将信息分解成数据包

Answer: A

Difficulty: Challenging

7. 在电信网络结构中，协议是指

- A) 局域网中控制声音和数据分组的设备
- B) 控制网络中的通信的一系列规则和程序的标准
- C) 提供给微型计算机用户的一种通信服务
- D) 在一个通信网络中的主要的计算机
- E) 数据包流经的路线

Answer: B

Difficulty: Moderate

8. TCP/IP参考模型的四层是什么？

- A) 物理层、应用层、传输层和网络接口层
- B) 物理层、应用层、网络层和网络接口层
- C) 应用层、传输层、网络层和网络接口层
- D) 应用层、硬件层、网络层和网络接口层
- E) 软件层、硬件层、网络接口层和网络层

Answer: C

Difficulty: Challenging

9. Internet基于下面的哪种协议？

- A) TCP/IP
- B) FTP
- C) IMAP
- D) HTTP

E) DNS

Answer: A

Difficulty: Easy

10. 下面哪种设备通过不同的网络传输数据包，并确保数据到达正确的地址？

A) 调制解调器

B) 路由器

C) 数据包

D) Telnet

E) 集线器

Answer: B

Difficulty: Moderate

对错题（一）

11. 电话网络和计算机网络两者之间有着很大的区别

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

12. NOS必须存在于一个专用的服务器计算机上才能管理网络

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

13. 集线器（HUB）是一种连接网络各组成部分的网络设备，并且可以用来过滤和将数据发往网络上的指定地址。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

14. 在客户端/服务器网络中，网络服务器向每一个连接的客户端提供一个地址以便于该主机可以被网络中的其他主机找到

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

15. 一个计算机网络至少包含三台计算机

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

16. 中央主机计算模式已经基本上取代了客户端/服务器计算模式

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

17. 电路交换使得网络通信能力的使用效率比分组交换更高
Answer: FALSE
Difficulty: Easy
18. 两台计算机可以使用TCP/IP协议进行通信，即使它们的硬件和软件平台并不相同
Answer: TRUE
Difficulty: Easy
19. 在现在的大公司中，你会看到很多小的局域网，并于企业网络相互连接
Answer: TRUE
Difficulty: Easy
20. TCP/IP是于20世纪60年代为了让大学里的科学家找到互联网上其他的计算机而发展起来的
Answer: FALSE
Difficulty: Moderate

简答题（一）

21. 分组交换如何工作？

参考答案：分组交换是一种先将数据信息分割成数据包、沿着不同的可用通信路径发送数据包、然后在到达目的地后再组装数据包的方法。分组交换相比于电路交换能更有效地使用网络通信能力。在分组交换的网络中、信息首先被分解为小的固定的数据包。数据包包括地址信息和检查数据传输错误的信息。数据包经由路由器在各种通信信道传输、每个包都是单独传输。来自同一数据源的数据包被路由器分发到许多不同的路径和网络传输中头、在到达目的地时重新合并成原始信息。

Difficulty: Moderate

22. 说明国防部TCP/IP参考模型的层次、描述这个模型是如何工作的

参考答案：应用层允许客户机应用程序访问其他层和定义应用程序用来交换数据的协议。其中一个应用程序协议是超文本传输协议（HTTP）、用来传输网页文件。传输层负责提供应用层通信和包服务。这一层包括TCP和别的协议。网络层负责寻址、分发和打包数据包、称为IP数据报。网际协议是用于此层的协议之一。在参考模型的底层、网络接口层负责通过任何一种网络技术从中间网络层接收数据包。

数据从一台计算机通过TCP/IP的四层发送到另一台计算机、从计算机的应用层开始发送、通过网络接口层。在数据到达接收者主机时、如果接收者主机收到一个损坏的包、那么它要求发送数据的计算机重新发送。当接收主机给予正确响应时、则进行反向过程。

Difficulty: Challenging

23. 现代电话和计算机网络与过去公司使用的有何不同？

参考答案：现代电话和计算机网络共享基于网络的标准与设备，融合成一个单一的数字网络。今天的电信运营商，整套通讯和互联网服务。过去，两种类型的网络完全不同：电话网络和计算机网络提供完全不同的服务并且相互无关。另外，现代通信网络的速度更快、成本更低。

Difficulty: Challenging

单项选择题（二）

24. 下面哪种信号使用连续波形表示的？

A) 激光信号
B) 光学信号
C) 数字信号
D) RFID
E) 模拟信号

Answer: E

Difficulty: Moderate

25. 为了使用模拟电话系统发送数字数据，你必须使用：

A) 调制解调器
B) 路由器
C) 数字用户线路
D) 双绞线
E) TCP/IP

Answer: A

Difficulty: Easy

26. 下列哪种类型的网络是用来连接半英里或500米以内的数字设备的？

A) Wi-Fi
B) LAN
C) WAN
D) MAN
E) SAN

Answer: B

Difficulty: Moderate

27. 下列哪种类型的网络对所有处理器都一视同仁，并且允许外围设备无需单独的服务器即可进行分享？

A) 城域网
B) 无线网络

- C) 局域网
- D) Windows域网络
- E) 点对点

Answer: E

Difficulty: Moderate

28. 下列哪种类型的网络适合于一个有三个员工和一个经理在同一办公空间的企业，且他们的主要需求是文件分享？

- A) 城域网
- B) 基于域名的局域网
- C) 点对点网络
- D) 广域网
- E) SAN

Answer: C

Difficulty: Moderate

29. 可以覆盖到一个城市、有时也可以覆盖到它的主要城郊的网络是

- A) CAN
- B) MAN
- C) LAN
- D) WAN
- E) WSN

Answer: B

Difficulty: Easy

30. 覆盖整个地理区域的网络最可能是

- A) 局域网
- B) 内联网
- C) 点对点网络
- D) 广域网
- E) 城域网

Answer: D

Difficulty: Easy

31. 带宽是指

- A) 可以通过传输介质进行广播的频率数值
- B) 可以通过传输介质发送的每秒的周期数值
- C) 在一个单独的频道上可以使用的最高频率和最低频率的差
- D) 通过传输介质每秒可以发送的字节数
- E) 网络之间的物理距离

Answer: C

Difficulty: Moderate

32. 在任何通信介质传输的数字信息的总量是通过_____来测量的

- A) 字节每秒
- B) 赫兹
- C) 波特
- D) 吉拍
- E) 每分钟转数

Answer: A

Difficulty: Moderate

33. _____信号是通过离散状态1和0进行编码来传递数据离散的二进制的波形

- A) 调制
- B) 宽带
- C) T1
- D) 模拟
- E) 数字

Answer: E

Difficulty: Moderate

对错题（二）

34. 同轴电缆和用于有线电视的电缆很相似，也是由很厚的绝缘铜线组成的

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

35. 光纤电缆无线介质更昂贵，安装难度更大

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

36. 通过任何通信媒介传输的每秒周期数是以千字节为单位来计量的

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

简答题（二）

37. 你被一个刚刚成立的小型网站设计公司雇佣来为它的办公位置建立网络。网络的主要需求是，传递文件，获取并管理它们服务器上的站点以及连接到因特网。公司雇佣了很多偶尔来公司的自由职业者并且公司没有足够的费用花费在基础设施建设。你会推荐公司组建哪种类型的网络？

参考答案：同学们的Answer可能各种各样。参考Answer:我会推荐一个有线和无线混合网络，有线网络连接到Web服务器和主要的工作点并通过线缆服务

连接到因特网，自由职业者可以通过接入点使用无线连接

Difficulty: Challenging

38. 在网络中传输信息时使用哪两种信号？这两种信号有何不同？什么设备能够将一种信号转换成另一种？

参考答案：在网络中传输信息时使用模拟信号和数字信号。模拟信号由通过通信媒介产生的连续波形表示，用于语音通信。例如，电话话筒和其他能够产生模拟声音的扬声器。另一方面，数字信号则是离散的二进制波形，不是连续的波形。数字信号的通信信息作为字符串有两个离散状态：1 和0，分别表示电脉冲的开和关。计算机使用的是数字信号，所以需要有一个调制解调器将这些数字信号转换成模拟信号。

Difficulty: Challenging

39. 常见的物理传输媒介有哪些？他们的不同点是？

参考答案：网络使用不同种类的物理传输介质，包括双绞线、同轴电缆、光纤电缆和无线传输介质，双绞线由多股铜线绞合而成，用于语音和数据通信。同轴电缆有厚的绝缘铜线，具有高速数据传输速度，比绞线少受干扰。光纤电缆由透明的玻璃纤维组成，由激光器产生的光脉冲传输数据，用于高速传输数据。无线传输介质基于各种频率的无线电信号，包括地面、卫星微波系统和蜂窝网络。

Difficulty: Challenging

单项选择题（三）

40. 下列哪项不是五大搜索引擎？

- A) Facebook
- B) Yahoo
- C) Microsoft Bing
- D) Ask
- E) Google

Answer: A

Difficulty: Moderate

41. 数字用户线路（DSL）是

- A) 通过现有的电话线进行声音、数据和视频的传输
- B) 通过同轴电缆获得网络使用
- C) 是从长途电话公司租用的超高速的数据线
- D) 拥有高达24个64Kbps的通道
- E) 分配给网络上的每一台计算机

Answer: A

Difficulty: Moderate

42. T1线是

- A) 通过现有的电话线进行声音、数据和视频的传输
- B) 通过同轴电缆获得网络使用
- C) 不提供有保障的服务水平，而仅仅是尽力而为
- D) 拥有高达24个64Kbps的通道
- E) 是高速的、提供保障的通信服务水平的租用的数据线

Answer: E

Difficulty: Moderate

43. 下列哪一种服务可以将IP地址转换成更容易识别的字母名称?

- A) HTML
- B) FTP
- C) IP
- D) HTTP
- E) DNS

Answer: E

Difficulty: Moderate

44. 根域名的子域名是

- A) 顶级域名
- B) 二级域名
- C) 主机名
- D) 扩展域名
- E) 中间域名

Answer: A

Difficulty: Moderate

45. 在域名“http://books.azimuth-interactive.com”中，哪一部分是二级域名?

- A) books
- B) azimuth-interactive
- C) com
- D) 没有，此域名不存在二级域名
- E) books.azimuth-interactive

Answer: B

Difficulty: Moderate

46. 下列哪个组织定义了因特网的总体架构?

- A) 没有（没有组织拥有互联网）
- B) W3C
- C) ICANN
- D) 美国商务部

E) IAB

Answer: E

Difficulty: Challenging

47. IPv6逐渐被发展起来了，是为了

A) 更新数据包传输协议以获得更高的带宽

B) 创造更多的IP地址

C) 允许不同层次的服务

D) 支持第二代因特网

E) 减少多余的IP地址

Answer: B

Difficulty: Moderate

48. 谷歌搜索引擎的预测搜索是：

A) 维护搜索记录并预测你的下一次搜索

B) 使用你浏览器上的跟踪服务和cookie来预测搜索结果

C) 使用类似用户搜索过的知识图来预测你的搜索兴趣

D) 使用语义的方法预测你在找什么

E) 当你在搜索框输入内容时预测你正在寻找的东西

Answer: E

Difficulty: Challenging

49. 即时通信是一种

A) 聊天服务

B) 手机服务

C) 电子邮件服务

D) 无线服务

E) 网络服务

Answer: A

Difficulty: Easy

50. _____将语音通信、数据通信、即时通讯、电子邮件和电子会议等不同渠道集成一种统一的服务模式

A) 无线网络

B) 企业内部网

C) 虚拟专用网

D) 调制解调器

E) 统一通信

Answer: E

Difficulty: Easy

51. 虚拟专用网（VPN）是

- A) 是一种在公共网络中配置的一种加密网络
- B) 比专用网更昂贵
- C) 使用远程登陆提供安全加密的通信
- D) 是一种进行语音通信的基于网络的服务
- E) 是由一个公司开发的网络服务专利技术

Answer: A

Difficulty: Moderate

52. 网页浏览软件在网络上获取网页时要求网页使用的是哪种协议？

- A) URL
- B) HTTP
- C) DNS
- D) HTML
- E) FTP

Answer: B

Difficulty: Moderate

53. 前缀、域名、目录路径、文件名共同组成了什么？

- A) 统一资源定位 (URL)
- B) IP地址
- C) 三级域名
- D) 根域名
- E) 子域名

Answer: A

Difficulty: Moderate

54. 当今应用最普遍的Web服务器是

- A) 微软的IIS
- B) WebSTAR
- C) IBM HTTP Server
- D) 网景服务器
- E) 阿帕奇HTTP服务器

Answer: E

Difficulty: Moderate

55. 哪一种技术使人们可以将内容从网站上抽取出来然后自动地传送到自己的计算机上

- A) 文件传输协议 (FTP)
- B) 简易信息聚合 (RSS)
- C) 超文本传输协议 (HTTP)
- D) 蓝牙
- E) IPv6

Answer: B

Difficulty: Moderate

56. 利用一系列的技术帮助网站在主要的搜索引擎取得更高的排名的过程叫

- A) VPN (虚拟专用网)
- B) IAB (互联网架构委员会)
- C) SEM (搜索引擎营销)
- D) SEO (搜索引擎优化)
- E) RSS (简易信息聚合)

Answer: D

Difficulty: Easy

57. 下列哪一项关于搜索引擎的描述是不正确的?

- A) 他们可以说是互联网的“杀手级应用”
- B) 他们解决了用户如何在互联网上即时的找到信息的问题
- C) 他们几乎完全由搜索引擎营销货币化
- D) 有几百个搜索引擎相互竞争来吸引用户的注意力，尚未出现明显的领先者
- E) 用户越来越多的在移动设备是使用搜索引擎

58. 下列哪一个过程用来保护数据在虚拟专用网络中的传递?

- A) 隧道协议
- B) PPP
- C) VOIP
- D) 分组交换
- E) 链接

Answer: A

Difficulty: Challenging

59. _____货币化存储在搜索引擎中的货币的价值。

- A) TCP/IP
- B) RSS
- C) WiMax
- D) IoT
- E) 搜索引擎营销

Answer: E

Difficulty: Moderate

60. 购物机器利用_____软件在互联网上搜索购物信息

- A) Web2.0
- B) Web3.0
- C) 智能代理

D) 比较

E) SEO

Answer: C

Difficulty: Moderate

61. 下面哪项不属于Web2.0的定义:

A) 交互

B) 实时用户控制

C) 语义搜索

D) 社会参与（共享）

E) 用户生成内容

Answer: C

Difficulty: Challenging

62. _____是一个拥有永久网络连接并以零售的方式向用户提供暂时的连接的商业组织

A) RSS

B) WAN

C) NFP

D) ISP

E) FTP

Answer: D

Difficulty: Moderate

63. 因特网的主干网络主要被长途电话公司占有、这些公司被称作_____

A) 区域网络供应商

B) 增强网络供应商

C) 互联网批量供应商.

D) 主干供应商

E) 网络服务供应商

Answer: E

Difficulty: Moderate

64. _____ 是一个定位并管理网页的软件

A) web服务器

B) net服务器

C) 路由器

D) 调制解调器

E) 集线器

Answer: A

Difficulty: Moderate

对错题（三）

65. 有超过2亿的美国人通过移动设备上网。
Answer: TRUE
Difficulty: Easy
66. 维基百科允许访问者添加或者修改原有的内容。
Answer: TRUE
Difficulty: Easy
67. 域名系统（DNS）是将域名转换为IP地址
Answer: TRUE
Difficulty: Moderate
68. VoIP技术利用分组交换技术将视频信息转换成数据的形式
Answer: TRUE
Difficulty: Easy
69. Web 3.0是为了减少在搜索和获取Web信息的过程中的人力损耗而对现有网络添加了一层语义的工作
Answer: TRUE
Difficulty: Moderate
70. 移动设备搜索占到整个网络搜索的50%以上
Answer: TRUE
Difficulty: Easy
71. 物联网可以将日常生活中的所有物品都连接起来、并可以控制和监测的网络。
Answer: TRUE
Difficulty: Easy
72. 数字版权活动人士认为“零评级”做法违反了网络中立原则。
Answer: TRUE
Difficulty: Easy
73. 亚马逊是一个网上零售商，也是一个强大的搜索引擎。
Answer: TRUE
Difficulty: Easy
74. 新兴的人际互联网（Internet of People, IoP），它以衣服和个人传感器监测到的个人的身体状况与位置状态为基础。
Answer: TRUE

Difficulty: Easy

简答题（三）

75. 简述什么是IPv6及其必要性。

参考答案：最初设计的互联网并不是用来处理大量数据的传输和服务数十亿用户。由于互联网用户的急速增加，若使用旧的地址协定，世界上可用的IP地址将要用完。旧的寻址系统要被称为IPv6（互联网协议第6版）的新版本IP寻址模式所替代。这个模式包括128位地址（2¹²⁸），换句话说超过1 000万亿个地址。IPv6与当今销售的大多数调制解调器和路由器兼容。如果IPv6在本地网络中不可用，则它将回到旧的寻址系统中。随着系统取代旧设备，过渡到IPv6将需要几年的时间。

Difficulty: Challenging

76. 使用VoIP技术的企业优势是什么？

参考答案：企业可以通过网络来发送语音信息的手段降低成本，避免本地和长途电话网络的费用。由于不需要建立独立的电话网络，企业可以降低成本。VoIP支持使用视频进行网络电话会议来交流，并提供更灵活的可以在不同办公场所增加或移动的电话而无需重新配置网络。

Difficulty: Moderate

77. 什么是Web3.0，你认为Web3.0 的发展将如何影响企业？

参考答案：Web 3.0 是未来Web的希望，在这里所有电子信息 and 所有这些联系都可以编织在一起成为一次单独有意义的体验。有时Web 3.0是指语义网（Semantic Web）。与之相关的语义网是在现有的信息中添加一层意义以减少人们搜索和获取信息的时间的协作工作。同学们关于对企业的影响的观点可能各不相同。一个参考Answer是：由于简单的分析变得机械化，需要更少的人力来完成这一基础任务，这很有可能会对企业产生巨大影响。

Difficulty: Moderate

78. 博客，维基百科，社交网络站点是用来进行个体之间的相互交流的，这些工具对于企业有什么用处？请给出具体的例子。

参考答案：业可以使用这些工具接触潜在新客户并进行营销。例如，许多企业拥有Facebook站点来向Facebook中的特定群体推销它们的产品。它们可以使用这些工具向现有用户提供附加价值。例如，软件公司可以使用博客来对一个软件产品的使用进行深入讨论。企业也可以在内部使用这些工具来进行部门之间的交流和知识分享。例如，企业维基百科可以作为专家知识库使用。

Difficulty: Challenging

79. 什么使得谷歌搜索引擎如此成功？

参考答案：谷歌搜索引擎如此成功是因为它是最早做页面排名的引擎之一。它不仅将找到的网页通过关键词和关键词组合进行索引，还根据链接到网页的

数量和链接到它自己的网页数量将每一个网页进行排名。相比于仅仅依靠网页关键词搜索引擎而言，这有助于搜索结果相关性更强。用户可以确信他们可以在谷歌搜索的最前面的结果中找到相关信息。用户搜索结果的提高、它的搜索引擎的不断提高、其他Web应用和工具的发展以及它的向出价最高者销售关键词的广告产品使得谷歌作为一个搜索引擎和营销公司如此成功。

Difficulty: Challenging

80. 解释域名系统。当前常见的域名扩展名有哪些，他们对应哪种类型的服务？

参考答案：域名系统（domain name system，DNS）就用域名代替IP地址。域名（domain name）就是每台计算机连接互联网唯一的32比特IP地址对应的英文名称。DNS 具有一种层次结构。DNS层次结构的最上层被称为根域。顶级域名如.com和.edu位于以下级别，二级域名指定顶级域名和二级域名，比如amazon.com。常见的顶级域名扩展包括.edu（教育机构），.gov（政府机构），.mil（军事），.net（网络计算机），.org（非盈利组织和基金会），.biz（商业公司）以及info（信息提供者）。此外，各国都有自己的域名。答案可能会引用各种其他域名扩展名。

Difficulty: Challenging

单项选择题（四）

81. 下列哪一项不是RFID的组成部分

- A) 条形码
- B) 天线
- C) 无线电发射设备
- D) 标签
- E) 固定或手持设备

Answer: A

Difficulty: Moderate

82. 除了美国外，下列哪种数字蜂窝标准在全球被广泛应用？

- A) GSM
- B) CDMA
- C) WLAN
- D) LTD
- E) 4G

Answer: A

Difficulty: Challenging

83. 可以将日常生活中的所有物品都连接起来、控制并可以通过网络监测的未来网络是指

- A) 物联网
- B) 语义网

C) 第二代因特网

D) 3D网络

E) Web2.0

Answer: A

Difficulty: Moderate

84. 下列关于RFID的叙述不正确的是？

A) RFID只能通过短距离传输

B) RFID通过天线传输数据

C) 植入RFID的微芯片可以存储数据

D) RFID需要可视接触才可以被读取

E) RFID标签和天线有很多不同的形状和大小

Answer: D

Difficulty: Moderate

85. 下列哪一代移动技术可以被认定为适合于观看视频的第一代蜂窝系统？

A) 2G

B) 2.5G

C) 3G

D) 3.5G

E) 4G

Answer: E

Difficulty: Moderate

86. 4G网络使用下面的哪种标准？

A) GSM and LTD

B) CDMA and PAN

C) LTE and LTD

D) T-Mobile and AT&T

E) LTE and WiMax

Answer: E

Difficulty: Moderate

87. 最适合创建个人区域网络（PANs）的无线网络是

A) I-mode

B) IEEE 802.11b

C) Wi-Fi

D) Bluetooth

E) RFID

Answer: D

Difficulty: Moderate

88. 蓝牙通过低功率的无线通信技术，可以连接10米以内的____个设备。

- A) 2
- B) 5
- C) 8
- D) 15
- E) 20

Answer: C

Difficulty: Challenging

89. 可为特定区域提供最大的无线覆盖范围，位于公共场所的天花板、墙壁或其他战略位置的一个或多个接入点称为：

- A) touch points.
- B) netcenters.
- C) hot points.
- D) wireless hubs.
- E) hotspots.

Answer: E

Difficulty: Moderate

90. 802.11协议标准是用于

- A) WLAN（无线局域网）
- B) WSN（无线传感器网络）
- C) Wi-Fi
- D) WiMax（全球微波互联接入）
- E) WAN（广域网）

Answer: C

Difficulty: Moderate

91. WiMax（全球微波互联接入）可以传输的最大距离大约是

- A) 30米
- B) 500米
- C) 30英里
- D) 5英里
- E) 7英里

Answer: C

Difficulty: Challenging

92. 基于你对本章案例的阅读理解，企业应用RFID的最好的用途是什么？

- A) 记录事务日志
- B) 管理供应链
- C) 降低网络成本
- D) 与客户保持沟通

E) 改进员工参与

Answer: B

Difficulty: Moderate

93. 在开篇案例中描述的梅西百货的“最后一件商品”系统是哪种技术的应用？

A) IoT应用

B) IoP应用

C) BLE应用

D) GPS应用

E) Web 3.0应用

Answer: A

Difficulty: Challenging

94. _____是一个包含无线电接收器/发射器以及连接有线网络、路由器或交换机的天线组成的盒子

A) RFID接收器

B) WiMax接收器

C) 接入点

D) 集线器

E) 热点

Answer: C

Difficulty: Challenging

对错题（四）

95. RFID技术正在逐渐被一些像WSNs等低成本的技术所取代

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

96. Apple Pay使用称为近场通信的RFID相关技术。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

97. NFC标签总是被动的。

Answer: FALSE

Difficulty: Easy

简答题（四）

98. RFID系统是如何在库存控制和供应链管理中应用的？

参考答案：在库存控制和供应链管理中，RFID系统比条形码系统能捕获和管理仓库或生产过程中更详细的信息。如果大量的产品一起被运送来，RFID

系统可以追踪每个托盘，或更多，甚至装载的每个产品单元。这项技术可以帮助公司优化接收和存储操作，通过改善“看见”有什么货物被存放在仓库里或零售店的货架上的能力。

Difficulty: Easy

99. 什么是无线传感器网络？它们是如何工作的，是用来做什么的？

参考答案：无线传感器网络（WSNs）是互联网络的无线设备，它们嵌入物理环境中以提供在大的空间内许多点的测量值。这些设备都有内置的处理、储存和射频传感器和天线。它们都被连接到互联的网络，将捕获的数据路由到计算机进行分析。这些网络包含有数百个到数千个节点。因为无线传感器设备要被放置在区域内，要在没有维护也没有人干扰的情况下一旦持续工作时间达数年，这要求它们的功率必须非常低和电池可持续数年。无线传感器网络可应用于很多领域，如监控环境变化，监控交通或军队活动，保护财产，有效地操作和管理机器和车辆，建立周边安全，监控供应链管理，还有检测化学、生物或放射性物质。

Difficulty: Challenging

100. 数字蜂窝服务中使用的标准和网络有哪些，它们在哪里使用？

参考答案：数字蜂窝服务使用的标准是全球移动通信系统（Global System for Mobile Communications, GSM）。被欧洲以及除了美国以外的大部分地区使用。威瑞森和Sprint就采用码分多址，CDMA比GSM更有效率。今天的无线网络载体提供3G和4G网络。4G网络（4G networks）相比3G网络拥有更快的速度。LTE（Long Term Evolution）和WiMax（World Interoperability for Microwave Access）是目前的4G标准。

Difficulty: Challenging

第 8 章 信息系统安全

单项选择题（一）

1. _____指用来防止对信息系统非授权的访问、更改、盗窃或者物理损害的政策、步骤和技术措施。

A) "安全"
B) "控制"
C) "基准"
D) "算法"
E) "身份管理"

Answer: A

Difficulty: Moderate

2. _____是确保组织资产安全资产记录准确、可靠，操作符合管理标准的方法、政策和组织流程。

A) "遗留系统"
B) "SSID标准"
C) "漏洞"
D) "安全政策"
E) "控制"

Answer: E

Difficulty: Moderate

3. 绝大多数计算机病毒会产生_____

A) 蠕虫
B) 特洛伊木马
C) 下载驱动
D) 键盘记录
E) 有效载荷

Answer: E

Difficulty: Easy

4. 下面关于无线网络安全的表述不正确的是

A) Wi-Fi 网络中识别访问点的服务集标识（service set identifier, SSID）多次广播，能够很容易地被入侵者的监听程序窃取
B) 无线频率的波段很容易被监测到。
C) 与一个接入点关联起来的入侵者通过使用正确的SSID就能够访问网络上的其他资源。
D) 入侵者可以强行将用户的NIC和欺诈接入点连接起来
E) 蓝牙是唯一的不易被监听的无线技术。

Answer: E

Difficulty: Challenging

5. 以下所有特定的安全挑战，都威胁到客户端/服务器环境中的通信线路，除了：

A) 错误
B) 窃听
C) 偷盗和欺诈
D) 辐射
E) 嗅探

Answer: A

Difficulty: Challenging

6. 下面所有的安全挑战都威胁到客户端/服务器环境中的企业服务器，除了

A) 黑客攻击
B) 恶意软件
C) 拒绝服务攻击
D) 嗅探
E) 故意破坏

Answer: D

Difficulty: Challenging

7. 下面所有的安全挑战都威胁到客户端/服务器环境中的公司系统，除了

A) 数据被盗
B) 复制数据
C) 数据的更改
D) 辐射
E) 硬件故障

Answer: D

Difficulty: Challenging

8. CryptoLocker是一种

A) 蠕虫
B) SQL注入攻击
C) 嗅探器
D) 邪恶双胞胎
E) 勒索软件

Answer: E

Difficulty: Easy

9. 以下哪个关于互联网安全的陈述是不正确的？

A) 使用对等P2P网络共享文件可能把企业计算机上的信息向外界泄露
B) 不提供互联网连接的公司网络比提供互联网连接的公司网络更加安全

- C) VoIP（使用互联网协议管理语音传送的设施）比语音交换网络更加安全
- D) 即时信息活动可以为黑客提供其他的安全的网络
- E) 智能手机和其他网络设备一样具有相同的安全弱点

Answer: C

Difficulty: Challenging

10. 特洛伊木马（Trojan horse）是

- A) 一种软件程序，它看似良性但是会做出超出预期的事情。
- B) 一种能够快速复制的病毒
- C) 是一种以快速移动的近东马命名的恶意软件
- D) 在用户计算机上安装间谍软件
- E) 一种用于渗透企业网络的嗅探器

Answer: A

Difficulty: Easy

11. 某个销售人员重复点击其竞争者的在线广告以提高其广告成本。这是一个什么例子？

- A) 网络钓鱼
- B) 网络嫁接
- C) 电子欺骗
- D) 邪恶双胞胎
- E) 点击欺诈

Answer: E

Difficulty: Moderate

12. 下面哪一个是一种利用Windows软件漏洞远程控制计算机的病毒

- A) Sasser
- B) Zeus
- C) Cryptolocker
- D) ILOVEYOU
- E) Conficker

Answer: E

Difficulty: Challenging

13. _____是一种恶意软件，通过劫持用户计算机并勒索赎金来归还控制权

- A) 特洛伊木马
- B) Ransomware
- C) 间谍软件
- D) 病毒
- E) 邪恶双胞胎

Answer: B

Difficulty: Moderate

14. _____是一种恶意软件，记录并传输用户键入的每一个按键

- A) 间谍软件
- B) 特洛伊木马
- C) 键盘记录器
- D) 蠕虫
- E) 嗅探器

Answer: C

Difficulty: Easy

15. 关于僵尸网的描述，哪一项是不正确的

- A) 世界上80%的恶意软件通过僵尸网传播
- B) 僵尸网经常用于DDoS攻击
- C) 世界上90%的垃圾软件通过僵尸网传播
- D) 僵尸网经常用于点击欺诈
- E) 智能手机不可能构成僵尸网

Answer: E

Difficulty: Challenging

16. 使用许许多多的计算机从无数的发射点来淹没网络被成为_____ 攻击。

- A) 分布式拒绝服务攻击 (DDoS)
- B) 拒绝服务攻击 (DoS)
- C) SQL注入攻击
- D) 网络钓鱼
- E) 僵尸网络

Answer: A

Difficulty: Moderate

17. 以下哪一项不是用作犯罪目标的计算机的例子？

- A) 故意访问受保护的计算机以进行欺诈
- B) 未经授权进入计算机系统
- C) 非法访问存储的电子通信
- D) 恐吓要去破坏受保护的计算机
- E) 违反受保护的计算机化数据的机密性

Answer: C

Difficulty: Moderate

18. 以下哪一项不是计算机用作犯罪工具的例子？

- A) 窃取商业机密
- B) 有意尝试拦截电子通信
- C) 软件未经授权的复制
- D) 泄漏保密性的受保护的计算机数据

E) 谋划诈骗

Answer: D

Difficulty: Challenging

19. 以下哪项具体使恶意软件传播和黑客攻击禁止网站成为联邦犯罪？

A) 计算机欺诈和滥用法案

B) 经济间谍法

C) 电子通信隐私法

D) 数据安全和违反通知法

E) 国家信息基础设施保护法

Answer: E

Difficulty: Moderate

20. 故意中断、毁坏，甚至摧毁一个网站的行为是

A) 欺骗

B) 网络破坏

C) 网络战

D) 网络钓鱼

E) 嫁接

Answer: B

Difficulty: Moderate

21. 邪恶双胞胎 (evil twins) 是

A) 用户看起来是合法的商业软件应用程序的木马程序。

B) 模仿合法业务的电子邮件消息的电子邮件。

C) 模仿合法经营网站的欺诈网站。

D) 使用IP地址和授权计算机标识以欺诈方式访问网站或网络的计算机。

E) 伪装成提供可信的Wi-Fi因特网连接的无线网络。

Answer: E

Difficulty: Easy

22. 嫁接 (pharming) 指的是

A) 将用户引导到一个欺骗网页，即便用户在其使用的浏览器中输入了正确的网址。

B) 冒充合法企业的代表以搜集其安全系统的信息。

C) 设置假网站，询问用户机密信息。

D) 使用电子邮件进行威胁或骚扰。

E) 设置虚假的Wi-Fi接入点，看起来好像是合法的公共网络

Answer: A

Difficulty: Moderate

23. 以下哪项是导致网络安全漏洞的最大原因？

- A) 病毒
- B) 用户缺乏知识
- C) 特洛伊木马
- D) 网络战
- E) 错误

Answer: B

Difficulty: Moderate

24. 冒充一个公司的合法成员欺骗员工透露他们的密码被称为

- A) 网络监听
- B) 社交工程
- C) 网络钓鱼
- D) 嫁接
- E) 窥探

Answer: B

Difficulty: Easy

25. 根据Ponemon Institute 2015年网络犯罪年度成本研究，美国公司的网络犯罪年均成本约为：

- A) 150万美元。
- B) 1500万美元。
- C) 1.5亿美元。
- D) 15亿美元。
- E) 150亿美元。

Answer: B

Difficulty: Moderate

26. 窃听者在外面的建筑物或者公园里进行操纵，以拦截无线网络的流量的入侵方式被称为：

- A) 驾驶攻击
- B) 嗅探
- C) 恶意网络破坏
- D) 驾驶窃听
- E) 窥探

Answer: A

Difficulty: Moderate

27. _____是一种冒名获得个人关键信息如社保号、驾照号、信用卡号等，以假冒他人的犯罪。

- A) 身份盗用
- B) 欺骗
- C) 社会工程

D) 邪恶双胞胎

E) 域欺骗

Answer: A

Difficulty: Easy

28. _____ 识别Wi-Fi网络中的接入点。

A) NIC (无线网络接口控制器)

B) Mac地址

C) URL (统一资源定位器)

D) UTM (一体化威胁管理)

E) SSID (服务集标识)

Answer: E

Difficulty: Challenging

29. 试图进入政府网络以禁用国家电网的外国是：

A) 网络钓鱼

B) 拒绝服务攻击

C) 网络战

D) 网络恐怖主义

E) 邪恶双胞胎

Answer: C

Difficulty: Moderate

30. 根据Javelin Strategy & Research的2016年身份欺诈研究，2015年消费者在身份欺诈方面遭受多少损失？

A) 150万美元

B) 1500万美元

C) 1.5亿美元

D) 15亿美元

E) 150亿美元

Answer: E

Difficulty: Moderate

31. 以下所有因素导致软件缺陷增加，除了：

A) 软件程序日益复杂。

B) 软件程序的规模不断扩大。

C) 及时交付市场的要求。

D) 无法完全测试程序。

E) 寻求系统访问的恶意入侵者的增加。

Answer: E

Difficulty: Easy

32. 下面哪项是键盘记录器的例子

- A) Zeus
- B) Conficker
- C) Sasser
- D) ILOVEYOU
- E) Cryptolocker

Answer: A

Difficulty: Easy

对错题（一）

33. 智能手机和其他网络设备一样具有相同的网络弱点。

Answer: True

Difficulty: Moderate

34. Apple iOS平台是黑客最常攻击的移动平台。

Answer: FALSE

Difficulty: Easy

35. 病毒可以通过电子邮件传播。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

36. “cracker”一词用于识别专门破坏开放安全系统的黑客。

Answer: FALSE

Difficulty: Easy

37. 无线网络很难受到攻击因为无线频率的波段很难被监测到。

Answer: False

Difficulty: Moderate

38. 电脑病毒比电脑蠕虫复制的更快。

Answer: FALSE

Difficulty: Easy

39. 一种形式的欺骗涉及在电子邮件上伪造返回地址，以使电子邮件看起来来自发件人以外的其他人。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

40. 嗅探器程序使黑客能够从网络中任何地方盗取有价值的私有信息，包括电子邮件消息、公司文件和机密报告等。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

41. 拒绝服务（DoS）攻击是用来摧毁信息和企业信息系统的限制访问区域。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

42. 较大的程序无法实现零缺陷。根本不可能对软件进行完整测试。如果对包含数以千计的选择代码和数以百万计的执行路径的程序进行充分测试，耗时可能需要多达数千年。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

43. 大多数物联网设备都支持复杂的安全方法

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

44. 恶意软件程序指的是一系列间谍软件，包括各种计算机病毒、蠕虫和木马。

Answer: FALSE

Difficulty: Easy

问答题（一）

45. 无线网络面临的安全挑战是什么？

参考答案：无线网络容易受到攻击，因为无线频率的波段很容易被监测到。蓝牙和Wi-Fi网络都容易受非法偷听者的入侵。使用802.11标准的局域网（LAN）也可以被外部入侵者通过手提电脑、无线网卡、外置天线和黑客软件轻易地侵入。黑客使用这些软件来发现没有防护的网络、监视网络流量，在某些情况下还能够进入因特网或企业网络。

Wi-Fi传输技术使得一个基站能够很容易找到并接听另一个基站。Wi-Fi网络中识别访问点的服务集标识SSID（service set identifier）多次广播，能够很容易地被入侵者的监听程序窃取。很多地区的无线网络没有基本的保护来抵御驾驶攻击（war driving）。这种入侵方式，窃听者在外面的建筑物或者公园里进行操纵，以拦截无线网络的流量。

入侵者可以使用802.11分析工具识别SSID。

与一个接入点关联起来的入侵者通过使用正确的SSID就能够访问网络上其它资源。例如，入侵者可以使用Windows操作系统来确定还有哪些其他用户连接到网络，然后进入他们的计算机硬盘驱动区，打开或复制他们的文件。

入侵者还会使用另一个不同的无线频道设置欺诈接点来收集的信息。入侵者还会使用其收集到的信息在不同的无线频道上建立欺诈点。该欺诈接点的物理位置与用户靠近，这样强行使用户的无线网络接口控制器NIC（network interface controller）与该接点关联起来。一旦关联成功，黑客就可以通过欺诈

接点捕获不知情的用户的用户名和密码。

Difficulty: Challenging

46. 解释SQL注入攻击如何工作，哪种类型的系统更容易受到攻击？

参考答案：SQL 注入攻击利用编码较差的Web应用软件中的漏洞，将恶意程序代码引入公司的系统和网络。当用户在网页上输入数据时，Web应用程序无法正确验证或过滤，就会发生这些漏洞，这种情况在网上订购时很有可能发生。攻击者利用输入验证错误，将“流氓SQL查询”发送到底层数据库以访问数据库，植入恶意代码或访问网络上的其他系统。使用数据库的大型 Web 应用程序最容易收到攻击，因为他们有数百个输入用户数据的地方，每个地方都为SQL注入攻击创造了机会。

Difficulty: Challenging

47. 企业的信息系统和数据的安全性如何受到人、组织和技术这几个维度的影响？这些维度是否存在某一个的贡献比另一个更大？为什么？

参考答案：保护信息系统的技术要点有：防火墙、认证、加密、防病毒保护等。如果没有正确地部署技术，就根本谈不上安全。在存在贪污、内部欺诈，错误，和没有严格执行的安全政策下，公司的雇员是其安全的最大威胁。组织可能成为最重要的维度，因为这是决定企业的业务流程和政策的决定性因素。通过强调安全系统的智能设计，安全技术正确使用以及安全流程的可用性，企业的信息政策可以提高其安全性。

Difficulty: Challenging

单项选择题（二）

48. 1996年的HIPAA法案

- A) 要求金融机构保证客户数据的安全。
- B) 指定信息系统安全和控制的最佳实践。
- C) 对公司和管理层施加责任以保障财务信息的准确性。
- D) 概述医疗安全和隐私规则。
- E) 将计算机滥用视为犯罪并定义滥用活动。

Answer: D

Difficulty: Moderate

49. Gramm-Leach-Bliley法案：

- A) 规定金融机构要确保客户数据安全保密。
- B) 指定信息系统安全和控制的最佳实践。
- C) 对公司和管理层负责以保障财务信息的准确性。
- D) 概述医疗安全和隐私规则。
- E) 将计算机滥用视为犯罪并定义滥用活动。

Answer: A

Difficulty: Challenging

50. 萨班斯-奥克斯利 (Sarbanes-Oxley) 法案
- A) 规定金融机构要确保客户数据安全保密。
 - B) 指定信息系统安全和控制的最佳实践。
 - C) 对公司和管理层施加责任以保障财务信息的准确性。
 - D) 概述医疗安全和隐私规则。
 - E) 将计算机滥用视为犯罪并定义滥用活动。

Answer: C

Difficulty: Moderate

51. 最常见的电子证据类型是
- A) 语音邮件
 - B) 电子表格
 - C) 即时消息
 - D) 电子邮件
 - E) VoIP数据

Answer: D

Difficulty: Moderate

52. 下面的那一项是环境数据？
- A) 包含最近系统错误的计算机日志
 - B) 从硬盘中删除的文件
 - C) 包含应用程序用户设置的文件
 - D) 来自环境传感器的一组原始数据
 - E) 已记录的数据

Answer: B

Difficulty: Easy

53. 计算机取证不包括
- A) 在法庭上提交收集的证据。
 - B) 安全地存储恢复的电子数据。
 - C) 在计算机上收集物理证据。
 - D) 在大量电子数据中找到重要信息。
 - E) 从计算机恢复数据，同时保持证据完整性。

Answer: C

Difficulty: Moderate

对错题 (一)

54. 由于2013年数据泄露，Target不得不向美国银行，信用卡公司和消费者支付超过1亿美元。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

问答题（二）

55. 系统建设者和用户的三项主要关注点是灾难，安全和人为错误。在这三项之中，你认为最难对付的是什么？为什么？

参考答案：学生的Answer会有所不同。

参考Answer包括：灾难可能是最难对付的，因为它是意想不到的，影响广泛的，而且经常会危及生命。此外，公司不知道其灾难计划是否会在灾难发生时产生效果，而那时再作更正也为时太晚。

安全可能是最困难的，因为它是一个正在进行的问题，新病毒不断被发明，黑客变得更加狡猾。此外，系统安全措施也无法排除由受信任的员工从内部进行的破坏。

人为错误可能是最困难的，因为被抓到时常常为时已晚，而且后果可能是灾难性的。此外，在公司内部，行政错误可以发生在任何级别，并通过任何操作或程序发生。

Difficulty: Challenging

56. 黑客和他们的伙伴病毒是一个不断严重的问题，尤其是在互联网上。一个公司保护自己免受这些困扰的最重要的措施有什么？彻底的保护可行吗？为什么？

参考答案：为了保护自己，公司必须构建良好的安全措施，这包括防火墙，调查人员，物理和软件安全和控制，防病毒软件，和内部教育措施。而这些措施最好在做系统设计的时候就应该到位并且格外关注。一个谨慎的公司将部署灾害保护措施，频繁更新安全软件，并经常审计的所有安全措施和公司的所有数据。考虑到时间和费用，彻底的保护可能不可行，但风险分析可以洞察到哪些领域是最重要的和脆弱的。这些都是需要优先保护的领域。

Difficulty: Moderate

57. 描述计算机取证的定义并描述其要解决的问题类型。

参考答案：计算机取证（computer forensics）是指对存储在计算机介质或从计算机介质中提取到的数据进行科学收集、审查、授权、保存和分析，使其可以在法律诉讼中作为证据使用。它涉及如下问题：

- 在保护证据的完整性前提下从计算机中恢复数据
- 安全地存储和处理恢复的电子数据
- 在大量电子数据中寻找重要信息
- 向法庭提交信息

电子证据可以以计算机文件或环境数据的形式留存在计算机存储介质中。环境数据是对一般用户不可见的的数据，例如计算机硬盘中删除的文件就属于环境数据。用户删除的计算机存储介质上的数据，可以通过一些技术手段进行恢复。计算机取证专家可以尽可能恢复此类隐藏数据以作为证据呈现。

计算机取证意识应该反映在企业应急处理预案中。

Difficulty: Challenging

单项选择题（三）

58. 你的公司是一家在线宠物用品折扣商店，已经计算出3小时的互联网连接损失可能导致2,000美元至3,000美元的损失，并且每年有50%的可能性发生这种情况。那么本次曝光的年度预期损失是多少？

A) 500美元
B) 1,000美元
C) 1,250美元
D) 1,500美元
E) 2,500美元

Answer: C

Difficulty: Moderate

59. 应用软件控制：

A) 可以分为输入控制、过程控制和输出控制。
B) 管理计算机程序的设计、安全和使用，以及在整个组织中的数据文件的安全性。
C) 适用于所有的电脑应用，包括硬件，软件和手动程序，目的是创建一个整体的控制环境。
D) 包括软件控制，计算机操作控制和实施控制。
E) 监控系统软件的使用并防止未经授权的软件和程序访问。

Answer: A

Difficulty: Moderate

60. _____ 控件可确保磁盘或磁带上的有价值的业务数据文件在使用或存储时不会受到未经授权的访问，更改或破坏。

A) 软件
B) 行政
C) 数据安全性
D) 实施
E) 输入

Answer: C

Difficulty: Challenging

61. 针对信息系统安全事件发生的可能性及其成本的分析是

A) 安全措施
B) 可接受使用策略（AUP）
C) 风险评估
D) 业务影响分析
E) 业务可持续性分析

Answer: C

Difficulty: Moderate

62. 陈述信息风险登记、阐述可接受的安全目标包括在：

- A) 安全措施
- B) AUP
- C) 风险评估
- D) 业务影响分析
- E) 业务连续性计划

Answer: A

Difficulty: Moderate

63. 下面哪项规定使用公司的信息资源和计算机设施的可接受行为

- A) 信息系统审计政策
- B) CA策略
- C) MSSP
- D) UTM系统
- E) AUP

Answer: E

Difficulty: Easy

64. 以下哪项主要关注保持系统正常运行的技术问题？

- A) 业务连续规划
- B) 安全政策
- C) 故障恢复计划
- D) AUP
- E) 信息系统审计

Answer: C

Difficulty: Moderate

对错题（一）

65. 可接受的使用策略定义了针对不同用户的可接受的信息资产访问级别。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

简答题（一）

66. 一个公司的安全政策如何为六大主要业务目标做出贡献？请举例说明。

Answer:

1. 卓越运营：安全政策对企业卓越经营至关重要。一个公司的日常交易可以被网络犯罪如黑客严重破坏。一个公司的效率依赖于精确的数据。此外，信息资产具有巨大的价值，如果他们被丢失，被破坏，或者被坏人所掌控，后果

将是毁灭性的。

2. 新产品，服务，商业模式：安全政策保护公司的新产品和服务创意，而这些可能被竞争对手窃取。此外，增强的安全性，在客户的眼中也可以作为产品差异化的一种方式。

3. 客户和供应商关系：如果用户输入个人数据到你的信息系统，例如，输入信用卡信息到你的电子商务网站，那么客户的信息就依赖于你的系统安全性。你收到的来自客户和供应商的信息则直接影响到你是如何定制您的产品，服务，或与他们沟通。

4. 改进决策：安全的系统将数据的准确性作为其优先级，而良好的决策也依赖于准确和及时的数据。丢失和不准确的数据将会导致错误的决策。

5. 竞争优势：你的公司拥有比其它公司更高的安全性，在其它方面都均等的情况下，你的公司更有吸引力。此外，改进的决策，新产品和服务，这也受到系统安全的影响（见上文），将有助于提升一个公司的竞争优势。强大的安全性和控制能力也提高了员工的工作效率并且降低运营成本。

6. 生存：新的法律和法规迫使企业将安全系统保持最新成为企业的生存问题。安全和控制不充分可能导致严重的法律责任。企业有可能因为安全政策上的错误而被彻底摧毁。

Difficulty: Challenging

67. 信息系统审计的作用是什么？

Answer: 信息系统审计（information systems audit）是指对企业的总体安全环境以及针对单个信息系统的控制措施进行检查。审计人员要跟踪样本数据在系统中的流动并进行测试。在有条件的情况下，企业可采用自动审计软件。信息系统审计可能也需要检查数据的质量。

安全审计会对技术、步骤、文档、培训和人事等进行检查。完全彻底的审计甚至会模拟攻击或灾难事件以测试技术、信息系统人员和公司员工的响应情况。

安全审计会把控制措施中的所有缺陷逐一列举出来，并评估它们发生的可能性，然后再评价每种缺陷对组织产生的经济上的和组织上的影响。管理层需要制定应对措施使其在控制之中。

Difficulty: Moderate

68. 故障恢复计划和业务持续规划有什么不同？

Answer: 故障恢复计划（disaster recovery planning）是指制定出当计算和通信服务被破坏后，能够使其恢复工作的计划。故障恢复计划主要专注于维持系统正常运行方面的技术性问题，例如明确哪些文件需要备份以及后备计算机系统或故障恢复服务的维护等问题。业务持续计划（business continuity planning），在另一方面，专注于解决经过故障冲击后，企业怎样恢复其业务运行的问题。业务持续计划在系统因故障中断时，识别关键业务流程，并为企业关键职能制订行动方案。

Difficulty: Easy

单项选择题（四）

69. 下面哪项使用更强的安全标准和不断变化的密钥替代了WEP?

- A) TLS
- B) AUP
- C) VPN
- D) WPA2
- E) UTM

Answer: D

Difficulty: Challenging

70. 关于密码的表述不正确的是:

- A) 使用密码无法建立身份验证。
- B) 过于严格的密码系统可能会妨碍员工的工作效率。
- C) 密码可以通过社会工程被盗。
- D) 密码通常被员工忽视。
- E) 密码在通过网络传输时可以被嗅探。

Answer: A

Difficulty: Challenging

71. 身份验证令牌是

- A) 包含访问权限数据的信用卡大小的设备
- B) 智能卡的一种
- C) 显示密码的小工具
- D) 附着于数字授权文件的电子标记

Answer: C

Difficulty: Moderate

72. 以下所有内容目前都被用作可以通过生物身份认证进行分析的特征，除了:

- A) 指纹
- B) 面部特征
- C) 体味
- D) 视网膜图像
- E) 声音

Answer: C

Difficulty: Moderate

73. 防火墙可以允许组织

- A) 对内网和互联网之间的数据交换实施安全策略
- B) 对内网和互联网之间的所有交易检查准确度
- C) 在互联网上创建一个企业系统
- D) 检查所有发出和接受的电子邮件内容

E) 对网络创建访问规则

Answer: A

Difficulty: Moderate

74. _____使用扫描软件寻找类似于错误密码这样的问题，检查是否有重要文件被删除或者被修改，进行中的安全攻击或者系统管理出错。

A) 状态检查

B) 入侵检测系统

C) 应用程序代理过滤技术

D) 包过滤技术

E) 防火墙

Answer: B

Difficulty: Moderate

75. 目前，在互联网上使用的安全信息传输协议有

A) TCP/IP和SSL.

B) S-HTTP和CA.

C) HTTP和TCP/IP.

D) S-HTTP和SHTML.

E) SSL, TLS和S-HTTP.

Answer: E

Difficulty: Easy

76. 下面哪一种加密方法是将一个单一的加密密钥发送给接收者，发送者和接收者共享相同的密钥？

A) 安全套接层协议（SSL）

B) 对称密钥加密

C) 公钥加密

D) 私钥加密

E) 分布式加密

Answer: B

Difficulty: Moderate

77. 数字证书系统：

A) 利用第三方机构来验证用户身份的合法性

B) 利用数字签名来验证用户身份的合法性

C) 利用令牌来验证用户身份的合法性

D) 主要被个人用来做通信往来

E) 通过用证书代替可识别的特征来保护用户的身份

Answer: A

Difficulty: Moderate

78. 以下所有都是信息系统的般控制，除了：

- A) 应用程序控制
- B) 计算机操作控制
- C) 物理硬件控制
- D) 软件控制
- E) 行政控制

Answer: A

Difficulty: Moderate

79. 对于100%的可用性，在线交易处理要求：

- A) 大容量存储
- B) 多层服务器网络
- C) 容错计算机系统
- D) 专用电话线
- E) 数字证书系统

Answer: C

Difficulty: Easy

80. 为了控制网络流量减少网络拥塞，一项_____技术用于检查数据文件，并将权限较低的在线文件分拣出来。

- A) 高可靠计算
- B) 深度包检测
- C) 应用代理过滤
- D) 状态检测
- E) 一体化威胁管理

Answer: B

Difficulty: Challenging

81. 用户必须提供两种类型的身份证明的身份验证系统，例如银行卡和PIN，称为：

- A) 智能卡身份验证
- B) 生物身份认证
- C) 双因素认证
- D) 对称密钥授权
- E) 令牌认证

Answer: C

Difficulty: Moderate

82. 通过确定数据包是否是发送方和接收方之间正在进行的对话的一部分，以下哪项提供了额外的安全性？

- A) NAT
- B) 包过滤

- C) 深度包检测
- D) 状态检测
- E) 应用程序代理过滤

Answer: D

Difficulty: Moderate

83. 安全产品供应商把各种安全工具合并成一个单一的工具包。这些安全工具包括防火墙、虚拟专用网络、入侵检测系统等。这种集成的安全管理产品称为_____。

- A) DPI
- B) MSSP
- C) NSP
- D) PKI
- E) UTM

Answer: E

Difficulty: Challenging

对错题（一）

84. 组织可以使用现有的网络安全软件来保护移动设备。

Answer: FALSE

Difficulty: Challenging

85. 云计算的分散性使得难以跟踪未经授权的访问。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

86. 生物认证是使用个人的详细信息，例如你参加的高中和你居住的第一条街道，以提供身份证明。

Answer: FALSE

Difficulty: Easy

87. 包过滤能够捕捉大多数网络攻击

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

88. 网络地址转换（NAT）通过将组织内部主机的IP地址隐藏起来，以防止防火墙外面的嗅探器程序。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

89. 安全套接层协议SSL（Secure Sockets Layer）可以用来在两台计算机之间建

立安全连接。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

90. 公钥加密使用两个密钥。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

91. 智能手机通常具有最先进的加密和安全功能，使其成为企业高度安全的工具。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

92. 身份认证（authentication）是指能够分辨一个人所声称的身份。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

93. 在软件写好之前你可以通过走查法进行测试。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

94. 当在软件程序中发现错误时，发现并消除错误源并消除的过程称为调试。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

简答题（二）

95. 云计算环境是否比内部网络计算环境更加安全？并阐述你的理由。

参考答案：学生的答案会有所不同，但应包括使用云计算将数据分发到公司无法最终控制的远程服务，公司的云数据将与其他公司的数据一起存储，以及各种保护措施应该到位以保护你的数据。一个示例答案是：与内部网络计算相比，云计算的安全性取决于公司和服务提供商实施的安全性。例如，公司需要确保安全的程序，并确保员工拥有安全的密码和访问级别。云服务提供商应至少对所有数据使用加密。客户应确保服务提供商遵守本地隐私规则，外部安全审核和认证，并提供加密机制证明。

Difficulty: Moderate

96. 为什么软件质量对安全很重要？一个组织能够采取哪些具体措施来保证软件质量？

参考答案：软件错误对信息系统是一种常见的威胁，它会造成无法估量的损失。软件的复杂性日益增加，规模不断扩大，再加上市场需求的即时性，是造成软件缺陷或漏洞不断增加的原因。

软件的一个重大问题是存在着隐藏的bug或程序代码缺陷。研究表明，从大型程序中消除所有的Bug几乎不可能。商业软件的缺陷不仅降低其性能，也造成安全漏洞给网络入侵者有可乘之机。为了修复发现的软件缺陷，供应商会编写出称为补丁（patch）的缺陷修复小程序而不会影响软件的正常运行。

组织必须尽力确保购买的软件是最新的，并尽可能确保他们自己的软件和程序通过采用软件度量和严格的软件测试来防止程序缺陷。持续进行软件度量能够让信息系统部门和终端用户共同来测量系统的性能，并及时发现所产生的问题。例如，度量指标可能包括在一个特定时间单位内能被处理的事务数量、在线响应时间、每小时打印的工资支票数量，以及每百行程序代码发现的错误（bug）数量等。要成功应用软件度量方法，对各项指标需要认真设计，做到规范、客观，而且保持前后使用的一致性。

尽早、定期且全面的测试能够显著提高系统质量。良好的测试甚至要求在编程之前就开始进行相应的测试工作，此时可以采用走查法（walkthrough）来进行。这种方法针对具体测试目的，精心挑选出一组具有所需技能的人员，对系统开发说明书和设计文档进行演示审阅。开始编程后，代码走查法同样可以用来对程序代码进行审阅。但是，代码必须通过计算机运行来测试。当发现错误时，通过调试（debugging）过程来发现并消除错误源。

Difficulty: Moderate

97. 你刚刚被聘为megamalls公司的安全顾问，这是一家覆盖全国的零售商场连锁。

需要确保其信息系统的安全达标。概述你将采取的步骤来实现这一目标。

参考答案：（1）确定哪些数据和流程对公司是重要的和必不可少的。确定哪些外部和内部信息对公司不同岗位和级别的员工至关重要。

（2）进行安全审计，建立风险评估分析。

- (3) 确定根据法律/政府/行业规定需要遵守的标准和相关的国际标准。
- (4) 进行业务影响分析，确定灾难恢复计划和业务连续性计划。
- (5) 创建一个安全策略，它包括可接受的使用策略、授权策略和流程。
- (6) 必要的变更管理计划。
- (7) 确定如何衡量你的安全策略的成功与否，并创立相应的衡量手段。
- (8) 执行这些政策。
- (9) 测量和评估这些安全政策的有效性，并作出额外的调整。

Difficulty: Challenging

98. 什么是数字证书？它是如何工作的？

参考答案：数字证书（digital certificate）是为了保护在线交易，用来辨别用户身份和电子资产的一种数据文件。数字证书系统利用可信赖的第三方机构，称为认证中心（CA，certification authority），来验证用户身份的合法性。

CA离线核查数字证书以验证用户的身份。数字证书信息输入CA服务器后，CA服务器会产生一个加密的数字证书，其中包括证书持有者的身份信息和一份持有者的公钥的拷贝。CA对此公钥是否属于所鉴定的持有者作出认证。CA的公钥以纸质形式或者在因特网上向社会公众公布。加密信息的接收者利用CA的公钥来破解接受到的信息中的数字证书，并核实信息是否是由CA所发出，然后获取发送者的公钥和包含在证书中的身份信息。利用这些信息，接收者就可以发送加密回复。例如，数字认证系统可以使信用卡用户和商家在交换数据前，验证他们的数字证书是否是由权威且可信的第三方机构所颁发。公钥加密基础设施（public key infrastructure），使用与数字证书认证机构工作的公钥加密技术，在电子商务中得到了广泛的使用。

Difficulty: Moderate

99. 写出并描述四种防火墙屏蔽技术。

参考答案：目前存在许多防火墙屏蔽技术，包括静态包过滤、状态检测、网络地址转换和应用代理过滤。这些技术通常组合起来用作防火墙保护。

- 数据包过滤可以对在可信网络和互联网之间来回流动的数据包的数据头的特定字段进行检查，并对隔离的数据包进行检查。这种过滤技术可能会漏掉很多类型的攻击。

- 状态检测通过确定数据包是不是一个发送端和接收端之间正在进行会话的一部分来提供 额外的安全保证。它建立状态表以跟踪多个数据包之间的信息。数据包的接受或拒绝基于它们是不是授权会话的一部分，或者是不是在尝试建立一个合法的链接以做出判断。

- 在使用静态数据包过滤和进行状态检测的时候，网络地址转换（Network Address Translation, NAT）可以提供另一个保护层。NAT通过将组织内部主机的IP地址隐藏起来，以防止防火墙外部的嗅探器程序确定这些主机的IP地址，并使用这些信息入侵内部系统。

- 应用代理过滤检查数据包的内容。代理服务器阻止来自组织外部的数据包，对其进行检查，并把它们传送到防火墙另一端的代理服务器上。如果企业外部的用户想要与内部的用户建立通信，外部用户先与代理应用程序“会话”，然后

代理应用程序再与企业内部计算机建立通信。同样，内部的计算机用户可以通过代理服务器与外部计算机建立通信。

Difficulty: Challenging

100. 释双因素认证如何提高安全性。

参考答案：双因素认证通过多步骤过程验证用户，从而提高了安全性。要进行身份验证，用户必须提供两种识别方式：一种通常是物理标记，例如智能卡或智能芯片银行卡；另一种通常是数据，如密码或个人识别码（**personal identification number, PIN**）。生物数据，诸如指纹、虹膜或语音数据也可以被用作一种认证机制。双因素认证的常见例子是银行卡：银行卡本身就是物理物品，而PIN是与之对应的数据。

Difficulty: Challenging

第 9 章 实现卓越运营，提升客户亲密度：企业应用

单项选择题（一）

1. 本章开篇案例中, Skullcandy 公司从以下哪一个 ERP 厂商选择了企业资源计划软件?

A) Oracle
B) SAP
C) IBM
D) Microsoft
E) Infor Global Solutions

Answer: B

Difficulty: Easy

2. 以下哪一个提供了包含财务会计、人力资源、制造与生产、销售与市场营销软件模块的集成套件以使得数据可以被多个功能即业务流程所使用?

A) 业务流程软件
B) ERP 系统
C) 群件
D) CRM 软件
E) 供应链管理系统

Answer: B

Difficulty: Moderate

3. 企业软件构建于数千个预定义的业务流程之上，这些业务流程反映了：

A) 政府法规
B) 行业标杆
C) 最佳实践
D) 最前沿的工作流分析
E) 公司文化

Answer: C

Difficulty: Moderate

4. 关于企业系统，以下说法哪一项是不正确的？

A) 企业系统帮助公司快速响应客户关于信息或者产品的请求
B) 企业系统数据有标准的定义和格式，并被整个组织接受
C) 企业软件可以快速建设，以允许公司能够效仿一些独有的业务实践
D) 企业软件通常包含分析工具以用于评估组织绩效
E) 企业系统可以提供全公司范围内的信息以帮助管理层做出更好的决策

Answer: C

Difficulty: Moderate

5. 如果要求你来为一家厨房电器制造商实时企业软件，你第一步应该先做什么？

- A) 重写软件以支持公司业务流程运作
- B) 选择打算自动化执行的业务流程
- C) 将公司的业务流程与软件的业务流程进行映射
- D) 将软件的业务流程与公司的业务流程进行映射
- E) 选择想要采用的系统功能

Answer: E

Difficulty: Moderate

6. 以下哪一项可以被公司用来对企业软件的某一方面进行裁剪以适应业务需求？

- A) 配置表
- B) web服务
- C) 数据字典
- D) 中间件
- E) 群件

Answer: A

Difficulty: Moderate

7. 为了获得企业软件包应用的最大好处，企业需要

- A) 定制软件，以便与所有的业务流程匹配
- B) 只使用软件中与其业务流程匹配的部分
- C) 改变企业自身的业务流程，以便与软件中所含的业务流程相匹配
- D) 只选择与其当前的业务流程匹配的软件
- E) 保留旧有版本系统以便与软件兼容

Answer: C

Difficulty: Moderate

8. 实施Oracle企业软件可以赋能Alcoa公司达成以下目标，哪一项除外？

- A) 缩短采购到付款的周期时间
- B) 减少应付账款交易处理成本
- C) 集中处理财务活动
- D) 集中进行采购活动
- E) 得到原材料更低的价格

Answer: E

Difficulty: Challenging

9. 制造与生产过程范围中不包括以下哪一项？

- A) 采购
- B) 物料需求计划

C) 质量控制

D) 运输执行

E) 产品配置

Answer: E

Difficulty: Challenging

10. 企业系统包括分析工具

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

11. 企业系统可以帮助公司减少冗余的业务流程

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

12. 对企业软件做大量的定制将导致系统性能下降

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

简答题（一）

13. 请给出三个主要企业应用并加以描述

参考答案：企业系统，客户关系管理系统和供应链管理系统是三种企业应用。企业系统基于一套集成的软件模块和一个中央数据库。企业系统利用企业软件支持财务和会计、人力资源、制造和生产、销售和市场营销流程。企业系统的应用可以带来很多好处，比如企业商业同一的组织、更好的管理报告和决策、一个统一的信息系统平台、更有效率的运营以及客户驱动的业务流程。

供应链管理系统帮助组织更好的管理供应链，包括计划、采购、生产、运输、退货。供应链管理软件可以分为供应链计划系统和供应链执行系统。供应链计划系统为企业提供服务需求预测，以及采购和制造计划。供应链执行系统管理分销中心和仓库的物流，确保产品以最有效率的方式被送达正确的地点。供应链管理提升了客户服务和响应速度，降低了成本和现金的利用率。

客户关系管理系统使组织能够最大化客户资产。这些系统从全组织范围获得数据，将结果传送给企业内的其他系统和客户接触点。客户关系管理系统可以被分为运营型和分析型。运营型CRM是面向客户的应用，比如销售业务自动化、呼叫中心和客户服务支持、市场营销自动化。分析型CRM分析客户数据，涉及到客户关系管理应用，为改善企业绩效提供信息。有效的客户关系管理系统将为公司带来更多的收益，包括提高客户满意度、减少直接市场成本、开展更有效的市场营销、较低的客户赢取率和保留成本。

Difficulty: Challenging

14. 请给出企业系统的至少四个收益和四个挑战。

参考答案：收益：提高运营效率；提供企业范围的信息以支持决策；标准化

业务流程；对客户需求更好的响应；更准确的满足产品需求；降低库存以及库存成本；减少订单到交货的时间；改善业务流程；去除冗余的流程和系统；通过集中化管理降低成本；提高决策质量。

挑战：软件的成本和其他相关成本；实施需要的时间；深度的技术变革和组织变革；克服组织阻力；转换成本；数据清洗工作。

Difficulty: Challenging

15. 你被Santori, Inc.雇佣，这是一家小公司，进口并分销意大利苏打水。这个公司想要了解应用企业系统带来哪些好处。企业系统是否适合应用于这家公司？你会采用哪些步骤来判断这个问题？

参考答案：虽然有面向小企业的企业软件包，企业系统还是比较昂贵。托管的企业应用可能是比较经济的选择。判断这个方案对Santori, Inc.是否有利，首先可以考察这家公司目前的业务流程，判断这些业务流程的效率是否达到了行业标杆，在这家公司所在的细分市场是否足以同其他企业竞争。然后可以检查现有的外包应用hosted applications，分析这些应用中的业务流程是否与Santori, Inc.的流程匹配。比较采用新的业务流程的成本和其带来的受益与节省的成本对于决策是很重要的。

Difficulty: Challenging

16. 企业系统支持的主要业务流程有哪四个？并请示例说明。

参考答案：企业系统支持的四个主要业务流程包括：

- 财务与会计流程，包括总账、应付、应收、固定资产、现金管理与预测、产品成本会计、成本中心会计、资产会计、税务会计、信用管理与财务报表
- 人力资源流程，包括人事管理、工时管理、薪资管理、人事规划与发展、福利管理、职位申请人进度跟踪、时间管理、补贴、人力规划、绩效管理与差旅补贴和报告。
- 制造与生产流程，包括采购、库存管理、购买、发货、生产计划、生产排程、物料需求计划、质量控制、配送、运输执行、工厂与设备维护
- 销售与市场营销管理，包括订单处理、报价、合同、产品配置、定价、计费、信用审核、提成与佣金管理、销售计划

Difficulty: Challenging

单项选择题（二）

17. 一个采购原材料、将这些材料转化为半成品或成品、并将最终产品分销给客户的组织和业务流程的网络被称为

- A) 分销渠道
- B) 供应链
- C) 价值链
- D) 营销渠道
- E) 信息系统

Answer: B

Difficulty: Easy

18. 成品的配件或零件被称作

- A) 上游材料
- B) 原材料
- C) 副产品
- D) 中间（半）成品
- E) 中间链产品.

Answer: D

Difficulty: Easy

19. 公司的供应商、供应商的供应商，以及管理这些关系的流程是

- A) 供应商的内部供应链
- B) 外部供应链
- C) 供应链的上游
- D) 供应链的下游
- E) 供应链的运转部分

Answer: C

Difficulty: Moderate

20. 公司分销和运输产品给最终顾客的组织 and 流程是

- A) 供应商的内部供应链
- B) 外部供应链
- C) 供应链的上游
- D) 供应链的下游
- E) 供应链的运转部分

Answer: D

Difficulty: Moderate

21. 如果制造商拥有完全信息（perfect information），他们将最可能实施以下哪种策略：

- A) 超高效率（hyper-efficient）策略
- B) 无摩擦（frictionless）策略
- C) 流线型策略
- D) 牛鞭策略
- E) 准时制策略

Answer: E

Difficulty: Easy

22. 为什么超额库存不是解决产品短缺问题的有效解决方法？

- A) 超额库存不能加快产品送达市场的速度
- B) 超额库存是对原材料缺乏效率的利用

- C) 超额库存导致销售成本升高
- D) 超额库存导致库存成本升高
- E) 超额库存导致供应比率下降

Answer: D

Difficulty: Moderate

23. 下列传统的解决方法中，哪一项能使制造商处理供应链中的不确定性？

- A) 安全库存
- B) 持续补货
- C) 准时制策略
- D) 需求计划
- E) 完全信息

Answer: A

Difficulty: Moderate

24. 将零部件在需要时准时配送，成品一旦离开装配线立即被运送，通过这样的方式使库存最小化的排程系统，是_____策略

- A) 准时制（just-in-time）
- B) 无摩擦的
- C) 牛鞭
- D) 安全库存
- E) 流线的

Answer: A

Difficulty: Easy

25. 供应链中产品需求信息从一个实体传递到下一个实体时发生失真或扭曲，我们称之为_____效应。

- A) 网络
- B) 牛鞭
- C) 涟漪
- D) 漩涡
- E) 衍射

Answer: B

Difficulty: Easy

26. 供应链管理软件可以被分类为供应链_____系统或者供应链_____系统。

- A) 推式；式
- B) 需求；连续的
- C) 上游；下游
- D) 计划；执行
- E) 维护；开发

Answer: D

Difficulty: Moderate

27. 以下哪一项赋能企业来生成产品的需求预测，并为产品制定采购和制造计划？

- A) 供应链需求系统
- B) 供应链交付系统
- C) 供应链优化系统
- D) 供应链执行系统
- E) 供应链计划系统

Answer: E

Difficulty: Moderate

28. 下列哪一项不在供应链计划系统的功能范围内

- A) 设定原材料和成品的库存水平
- B) 确定产品交付所使用的运输模式
- C) 确定存放成品的场所
- D) 确定在给定期限内产品制造的数量
- E) 跟踪商品的物理状态

Answer: E

Difficulty: Challenging

29. 下列哪一个供应链计划系统的功能解决了满足所有顾客需求所需要的产品？

- A) 分销管理
- B) 补充计划
- C) 需求计划
- D) 订单计划
- E) 客户计划

Answer: C

Difficulty: Moderate

30. 以下哪一个系统管理从分销中心到仓库的产品流动，确保以最有效率的方式将产品运送到正确的地点。

- A) 供应链需求系统
- B) 供应链交付系统
- C) 供应链计划系统
- D) 供应链执行系统
- E) 供应链优化系统

Answer: D

Difficulty: Moderate

31. 供应链执行系统不包括以下哪一项

- A) 生成产品需求预测
- B) 跟踪成品流动
- C) 管理物料
- D) 管理仓库运营
- E) 管理有关各方的财务信息

Answer: A

Difficulty: Challenging

32. 由真实的顾客订单或者购买驱动的供应链是_____模式。

- A) 拉式供应链的
- B) 存货生产 (build-to-stock)
- C) 推式供应链的
- D) 补货驱动的
- E) 优化

Answer: A

Difficulty: Moderate

33. 按订单生产的供应链模式也被称作_____模式。

- A) 基于供应的
- B) 需求驱动的
- C) 补货驱动的
- D) 推式的
- E) 市场驱动的

Answer: B

Difficulty: Moderate

34. 以下哪项技术使得并发供应链称为可能?

- A) ERP系统
- B) 互联网
- C) 供应链管理系统
- D) 准时制供应链技术
- E) 外联网

Answer: B

Difficulty: Easy

35. 下列选项除了哪一项外都属于有效的供应链管理系统的商业价值

- A) 更快的送达市场
- B) 降低成本
- C) 供应与需求匹配
- D) 提升产品交付服务质量
- E) 提高库存水平

Answer: E

Difficulty: Moderate

36. 以下哪一项会对牛鞭效应产生反向作用

- A) 全球化
- B) 去中间化
- C) 实施CRM
- D) 降低信息的不确定型
- E) 产品差异化

Answer: D

Difficulty: Moderate

37. 以下哪一项经过供应链会被转换成为成品并被运送至零售商或客户？

- A) 原材料
- B) 中间产品（半成品）
- C) 基本产品
- D) 自然资源
- E) 初期产品（nascent products）

Answer: A

Difficulty: Easy

38. 完成一个业务流程从开始到结束的整个耗时被称为_____时间.

- A) 开发
- B) 处理周期
- C) 完成
- D) 服务
- E) 实现

Answer: B

Difficulty: Moderate

39. 公司难以及时将零件运送给制造工厂，则应当采用供应链_____系统

- A) 执行
- B) 计划
- C) 优化
- D) 管理
- E) 接触点

Answer: A

Difficulty: Moderate

对错题（一）

40. 供应链系统是企业系统的一种

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

41. 供应链的上游部分由配送和交付产品至客户的组织和流程所组成。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

42. 供应链缺乏效率可能会浪费公司25%的运营成本。

Answer: TRUE

Difficulty: Challenging

43. 安全库存可作为缓冲，缓解供应链缺乏灵活性的问题。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

44. 牛鞭效应描述了产品在供应链中从一个实体传递到下一个实体时一致性和连续性的需求。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

45. 供应链执行系统为企业提供产品的需求预测以及采购和制造计划。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

46. 在前互联网环境（pre-Internet）中，由于使信息在不同的内部供应链流程中顺畅的传输很困难，供应链的协调也因此受到限制。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

47. 供应链的低效率主要是由不准确或者不及时的信息造成的。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

48. 在基于推式模型的SCM系统中，实际的客户订单或购买触发供应链中的运转。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

49. 在基于拉式模型的SCM系统中，主生产计划是基于产品预测的。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

50. 沃尔玛是基于推式模型的例子。

Answer: FALSE

Difficulty: Easy

51. 许多企业中供应链总成本占据了运营成本的主要部分，在一些行业中，达到了总运营预算的75%。

Answer: TRUE

Difficulty: Challenging

简答题（二）

52. 指出两类供应链管理系统，并描述这两类系统的能力。

参考答案：

供应链管理软件可分为供应链计划系统和供应链执行系统两类。

供应链计划系统为企业提供产品的需求预测，以及相应的采购和制造计划。此系统支持订单计划、提前的生产调度计划、需求计划、分销计划和运输计划。

供应链执行系统管理分销中心和仓库的物流，确保产品被送达正确的地点。此系统支持订单履行、生产产品、补货、分销管理和逆向分销。

Difficulty: Challenging

53. 全球供应链面临哪些复杂性？互联网如何帮助企业管理全球供应链？

参考答案：

与国内供应链相比，全球供应链通常跨越更大的地理距离和时间差异，供应链成员来自多个不同的国家。虽然国外许多物品的采购价格可能更低，运输、仓储、当地税费却可能使成本增加。绩效标准在各个国家地区间可能存在差异，因此供应链管理需要考虑国外政府的法律法规以及文化差异。这些因素都会影响企业在全球市场如何接收订单、计划分销、仓储管理、境内境外物流管理。互联网帮助企业管理全球供应链的多个方面，包括采购、运输、沟通和国际财务。在采购物品、生产、运输过程中，分销商、制造商、承包商、代理商和物流供应商之间都需要沟通。在互联网技术的支撑下，供应链各成员通过基于网络的系统沟通。企业使用内联网提高内部供应链流程之间的协作，使用外联网实现与业务伙伴之间供应链流程的协作。

Difficulty: Challenging

54. 指出两个供应链模型。哪一个更好？

参考答案：

课本中描述了推动模型和拉动模型。推动模型是指由基于产品需求的预测或者需求的生产主要进度驱动的供应链。

拉动模型是指由真实的客户订单或者采购驱动供应链，供应链中的各成员只生产和交付客户订购的产品。拉动模型更好。

Difficulty: Moderate

55. Plant Away位于俄勒冈州，是一家树木和灌木的零售商和分销商。这个企业

有数以百计的小型苗圃，在全国各地种植植物。这个企业的主要业务是在线进行的。客户通常在线购买少量的产品，Plant Away进行协调从最合适的苗圃运送产品。你认为在这个供应链中可能存在哪些特别的问题？什么方法可以解决这些问题？

参考答案：

供应链中的问题可能由不可预见的事件造成。在苗圃中，天气变化、生长气候、植物疾病、作物产量可能是不确定的。其他问题还包括不同州植物管理法规的差异、确保运送中植物的健康和存活。即时更新的天气或者生长气候的预测信息是非常重要的，可以帮助预见可能的问题，分析并决定最好的运输路线。

Difficulty: Challenging

56. 请讨论供应链管理系统的商业价值

参考答案：

供应链管理系统使得公司内外部的供应链流程流水线化，并提供给管理层关于生产、仓储和运送等更为准确的信息。公司通过实施网络化和集成化的供应链管理系统可以将供应和需求进行匹配，提高产品交付服务，加速产品送达市场速度，以及更高效的使用资产。许多企业中整个供应链成本占据了运营成本的主要部分，在一些行业中，达到了总运营预算的75%，降低供应链成本对于公司利润有着显著影响。此外，供应链管理系统还能帮助公司提升销售，因为如果一个公司在客户需要某产品时不能提供，通常客户会从其他公司购买。对供应链更为精准的控制能使得公司在合适的时间提供给客户合适的产品。

Difficulty: Challenging

单项选择题（三）

57. LG电子案例中，公司实施JDA软件解决方案试图解决以下哪个问题？

- A) 缺乏品牌认知
- B) 缺乏生产设备之间的协调
- C) 供应链管理可视性差
- D) 低质量的记录保存
- E) 低效率的物流

Answer: E

Difficulty: Moderate

58. _____是与顾客交互的一种方式，比如电话或者顾客服务台。

- A) 存在点
- B) 接触点 (touch point)
- C) 销售点 (sales point)
- D) 客户渠道 (client channel)
- E) 服务点 (point of service)

Answer: B

Difficulty: Moderate

59. 下列哪一项不属于企业与客户的联系点（contact point）？

- A) 电子邮件
- B) 网站
- C) 内联网
- D) 零售商店
- E) Facebook

Answer: C

Difficulty: Moderate

60. 如同CRM系统一样，_____模块使用了许多同样的数据、工具、系统，以便增强企业与其销售伙伴之间的协作。

- A) SCM
- B) SFA
- C) ERM
- D) DRM
- E) PRM

Answer: E

Difficulty: Moderate

61. _____模块处理诸如目标设定、员工绩效管理和基于绩效的报酬管理等这些问题。

- A) SCM
- B) SFA
- C) ERM
- D) DRM
- E) PRM

Answer: C

Difficulty: Moderate

62. 客户关系管理（CRM）系统通常为企业的销售、客户服务以及_____活动提供软件和在线工具。

- A) 市场营销
- B) 财务账户管理
- C) 广告
- D) 公共关系
- E) 人力资源

Answer: A

Difficulty: Moderate

63. 以下哪一项不在CRM系统中的SFA模块提供的工具支持的范围？

- A) 团队销售

- B) 销售区域管理
- C) 销售预算
- D) 销售潜在机会与联系信息管理
- E) 客户服务请求管理

Answer: E

Difficulty: Challenging

64. CRM系统帮助公司达成以下哪个业务目标?

- A) 会计流程自动化
- B) 生产预测自动化
- C) 更快的将新产品和服务发布给市场
- D) 增强供应商亲密度
- E) 增强客户亲密度

Answer: E

Difficulty: Moderate

65. CRM系统中的客户服务模块为_____提供支持工具

- A) 分配和管理客户服务请求
- B) 获取预测数据和客户数据
- C) 识别赚钱的客户和不赚钱的客户
- D) 管理销售预测和客户联系信息
- E) 组织有效的市场推广活动

Answer: A

Difficulty: Easy

66. CRM系统中的市场营销模块不为以下哪一项提供支持工具

- A) 分配和管理客户服务请求
- B) 获取预测数据和客户数据
- C) 识别赚钱的客户和不赚钱的客户
- D) 合格领导
- E) 发现交叉销售机会

Answer: A

Difficulty: Challenging

67. 向有活期存款账户的客户推销住房改善贷款，属于_____的例子

- A) 运营型CRM
- B) 直销
- C) 销售自动化
- D) 跨渠道促销
- E) 交叉销售

Answer: E

Difficulty: Moderate

68. 以下哪一项不在主流的CRM产品通常提供的服务型功能范围内:

- A) 客户满意度管理
- B) 返品（退货）管理
- C) 呼叫中心与服务台
- D) 服务分析
- E) 订单管理

Answer: E

Difficulty: Challenging

69. 以下哪一项是在主流CRM软件产品的SFA模块中提供给销售流程使用的最重要的功能?

- A) 返品（退货）管理
- B) 销售线索管理
- C) 渠道促销管理
- D) （推广）活动事件管理
- E) 客户满意度管理

Answer: B

Difficulty: Challenging

70. 以下哪一项客户关系管理应用提供对客户数据的分析?

- A) 运营型 CRM
- B) 分析型 CRM
- C) 运营型 SCM
- D) 分析型 SFA
- E) 运营型 SFA

Answer: B

Difficulty: Moderate

71. 以下哪一项不在运营型CRM应用给提供支持工具的范围内?

- A) 销售自动化
- B) 呼叫中心支持
- C) 营销自动化
- D) 客户服务支持
- E) 计算客户终身价值（CLTV）

Answer: E

Difficulty: Challenging

72. 推动与拉动模式的差异可以用以下哪一段口号进行总结?

- A) 销售我们所制造的，而不是生产我们所销售的
- B) 推动我们所制造的，而不是拉动我们所制造的
- C) 生产我们所销售的，而不是销售我们所生产的

D) 拉动我们所制造的，而不是推动我们所销售的

E) 制造我们所推动的，而不是推动我们所销售的

Answer: C

Difficulty: Moderate

73. 以下哪一个工具用于分析顾客购买模式？

A) 客户生命周期价值

B) 分析型 CRM

C) 运营型 CRM

D) 需求计划

E) SFA

Answer: B

Difficulty: Moderate

74. 下列哪一项指标是基于客户产生的收益与获取/服务该客户产生的费用、以及基于公司与客户之间关系的生命周期的期望值来衡量的？

A) 流失率 (churn rate)

B) 客户终身价值

C) 每个销售线索的成本

D) 每笔销售成本

E) 客户平均价值

Answer: B

Difficulty: Moderate

75. 用来测量停止使用或者购买某公司产品或服务的顾客数量的指标是

A) 转换成本

B) 流失率 (churn rate)

C) 顾客终身价值 (CLTV)

D) 转换率

E) 离职百分比率

Answer: B

Difficulty: Moderate

76. 沃尔玛的持续补货系统是以下哪个模型的样例？

A) 推动模型

B) 拉动

C) 基于企业式

D) 供应链优化

E) 基于预测

Answer: B

Difficulty: Moderate

77. CRM系统中的_____模块帮助销售人员提升效率，使销售人员将精力集中于最赚钱的客户，这类客户是开展销售和服务的最合适人选。

- A) 客户
- B) SOA
- C) 市场
- D) 复杂
- E) SFA

Answer: E

Difficulty: Moderate

78. _____ CRM包含面向客户的应用，比如销售业务自动化工具，呼叫中心和客户服务支持，以及市场营销自动化工具。

- A) 分析型
- B) 员工
- C) 运营型
- D) 合作伙伴
- E) 下一代

Answer: C

Difficulty: Moderate

对错题（二）

79. 所有的CRM软件包都包括了PRM和ERM。

Answer: FALSE

Difficulty: Easy

80. 主要的CRM应用软件提供商包括Oracle、SAP和Salesforce.com.

Answer: TRUE

Difficulty: asy

81. 交叉销售是指向客户推销互补性的产品.

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

82. CRM软件可以帮助组织识别那些最赚钱的客户，提供优先处理。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

83. 分析型CRM使用工具分析来自从客户触摸点以及其他来源的客户数据。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

84. 流失率是一个公司客户基础成长或者下降的重要指标

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

简答题（三）

85. 指出并描述两种客户关系管理应用。

参考答案： 户关系管理应用可以分为运营型 CRM 和分析型 CRM。运营型 CRM 是指面向客户的应用，比如销售业务自动化、呼叫中心和客户服务支持、市场营销自动化。分析型 CRM 是指分析客户数据，为提高商业绩效提供信息的客户关系管理应用。

Difficulty: Moderate

86. 指出应用客户关系管理系统的五个收益。

参考答案： 收益包括：更好的客户服务，提高呼叫中心的效率，使交叉销售更有效，帮助销售人员更快的达成交易，简化营销和销售流程，获得更多最赚钱的客户，销售更多产品和服务，为开发新产品提供客户信息，提高产品利用率，降低销售和营销成本，识别并保留最赚钱的客户，最优化提供服务的成本，保留高生命周期价值的客户，提升客户忠诚，提升直邮回应率，提升产品利润率，快速响应市场机会。

Difficulty: Challenging

87. 你被克罗伊登上门护理服务公司（Croydon Visiting Nurse Services）雇佣，这家企业的业务流程全部是手工的、基于纸上操作的。CRM 系统可以为这家企业带来哪些好处？

参考答案： 包含病人的健康记录的 CRM 系统可以使每位护士能够随时代替某个人工作。假设护士可以通过便携式电脑或者其他个人数字助理（PDA）接入系统，新来的护士可以立即知晓病人的需求。CRM 还可以记录病人最关心哪些类型的治疗或者产品，或者哪些类型的治疗或产品对病人最有益，此外系统还能够预测需求。具备 PRM 能力的系统还可以预测、订购并运送护理服务需要的产品。由于员工在外地工作，远离办公室，基于互联网的沟通可以为审核员工绩效提供工具。

Difficulty: Challenging

88. 请列出一个不错的 CRM 系统可以回答的四个问题，并请描述公司是如何利用这些问题的答案？

参考答案： 一个不错的 CRM 系统可以帮助回答的四个问题包括：

- （1）某一个客户对于公司的终身价值是怎样的？
- （2）哪些是公司的忠诚客户？
- （3）哪些是公司最可获利的客户？
- （4）公司最可获利的客户想要买什么？

公司利用这些问题的答案以获取新客户，提供给现有客户更好的服务与支持，

根据客户偏好精准定制产品或服务，提供给最可获利的客户以持续价值以挽留他（她）们。

Difficulty: Moderate

89. 请简述PRM模块是什么？与ERM模块有什么不同？

参考答案：更为完整的 CRM 软件包通常会含有合作伙伴关系管理即 PRM 模块以及雇员关系管理即 ERM 模块。

PRM 使用大量与客户关系管理相同的数据、工具和系统以增强公司与其销售合作伙伴的协同。如果一家公司不是直接销售给客户而是更多的通过分销商或者零售商销售，PRM 可以帮助公司利用这些渠道进行销售。PRM 提供给公司及其销售合作伙伴通过集成销售线索、报价、促销、订单配置和产品是否有货等功能，以用作交易信息以及分发关于客户的潜在销售线索和数据的能力。PRM 还提供给公司评估其合作伙伴绩效的工具，以确认其最佳的那些合作伙伴在完成其业务时得到所需要的支持。

ERM 软件用于处理与 CRM 紧密有关的员工问题，比如设定目标、员工绩效管理、基于绩效的补贴和员工培训等。主流的 CRM 软件厂商包括 Oracle, SAP, Salesforce.com and Microsoft Dynamics CRM.

Difficulty: Challenging

选择题（四）

90. 下列关于企业应用的陈述中哪一项是不正确的？

- A) 企业应用的实施需要组织学习
- B) 企业应用的实施会产生“切换成本”
- C) 企业应用需要组织范围内来统一定义数据
- D) 企业系统的应用需要企业的运作方式做出改变。
- E) 在业务流程不需要很大改变的情况下企业应用实施得最好

Answer: E

Difficulty: Moderate

91. 以下哪一个不是下一代企业应用的例子？

- A) Openbravo
- B) Social CRM
- C) Apache Open for Business (OFBiz)
- D) Salesforce.com
- E) JDA Software

Answer: E

92. 企业应用供应商开发了_____，使其自身的客户关系管理、供应链管理以及企业系统形成紧密的工作体系。

- A) 电子商务套件系统
- B) ERP 系统

- C) 中间件
- D) 遗留系统
- E) 云计算解决方案

Answer: A

Difficulty: Easy

93. 下一代企业应用套件使用_____和SOA以连接客户与供应商。

- A) 雇员关系管理
- B) 交叉销售
- C) 准时制策略
- D) web 服务
- E) 运营型 CRM

Answer: D

Difficulty: Challenging

94. 使用社会网络工具与客户沟通被称为:

- A) 分析型 CRM.
- B) 社交型 CRM.
- C) 运营型 CRM.
- D) PRM.
- E) ERM.

Answer: B

Difficulty: Easy

95. 现有企业应用厂商通常会提供数据可视化、灵活的报表以及临时的特定分析等功能作为应用的一部分，这些被称为:

- A) 社会化媒体
- B) PRM
- C) ERM
- D) SOA
- E) 商务智能

Answer: E

Difficulty: Moderate

对错题（四）

96. 企业系统的应用需要企业的运作方式做出改变。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

97. 企业应用会导致切换成本（switching costs）

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

98. 企业应用基于组织范围一致的数据定义。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

99. SCM系统需要多个组织共享信息与业务流程。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

简答题（四）

100. 请简述什么是社交型CRM，以及如何使用社交型CRM？

参考答案：社交型 CRM 工具可以将公司在社会网络网站上与客户的会话与关系与 CRM 流程联接贯通。现有 SAP, Salesforce.com and Oracle CRM 产品均提供监控、跟踪和分析如 Facebook, Linkedin, Twitter, YouTube 等这些社交媒体的活动的功能。

比如 Salesforce.com 将其系统与社交聆听工具和社交媒体营销工具进行连接，以便在销售过程中追踪销售线索，让公司可以将社交营销费用更好的用于核心客户并观察他们的反馈评论。如果一个广告公司打算在 Facebook 或者 Twitter 上发布广告，这些功能可以使得广告可以面向在客户潜在销售线索列表中特定目标人群，并且可以在 CRM 系统中对这些线索进行追踪。公司能够察看实时发生的 tweets 并可能发现新的销售机会。公司还可以通过社会化媒体管理多个推广活动，计算和比较推广的点击率以及点击成本。

Difficulty: Challenging

第 10 章 电子商务:数字化市场与数字化商品

单项选择题（一）

1. 以下哪一个事件标志着电子商务的开始？

- A) 第一个产品被在线销售出去
- B) 第一个网络域名的注册
- C) 第一封电子邮件发送出去
- D) 互联网站上第一个付费广告的发布
- E) 第一个在线广告的产品

Answer: D

Difficulty: Challenging

2. 以下哪一个不是“按需应变（on demand）”的样例

- A) Uber
- B) Airbnb
- C) Lyft
- D) Instacart
- E) Instagram

Answer: E

Difficulty: Easy

3. 拓展了传统边界，并脱离时空限制的集市，我们称之为：

- A) 交换市场（Exchange）
- B) 市场空间（marketspace）
- C) 在线市场（online marketplace）
- D) e-hub
- E) 网络市场（net marketplace）

Answer: B

Difficulty: Moderate

4. 电子商务起步于哪一年？

- A) 1965
- B) 1983
- C) 1995
- D) 1999
- E) 2000

Answer: C

Difficulty: Easy

5. 以下哪一项我们会作为电子商务独有特征的通用标准进行讨论？

- A) 互联网技术标准
- B) 共同的读写语言
- C) 通用的测量标准
- D) 通用的广告和媒体标准
- E) EDI标准

Answer: A

Difficulty: Easy

6. 以下哪项不是电子商务技术的独有特征？

- A) 个性化/定制化
- B) 互动性
- C) 透明性
- D) 丰富性
- E) 全球可达

Answer: C

Difficulty: Moderate

7. 消费者参与到与商家的对话中，给消费者带来了动态的体验行为，这描述的是电子商务技术的哪个维度的特点？

- A) 无处不在
- B) 个性化/定制化
- C) 丰富性
- D) 交互性
- E) 信息密度

Answer: D

Difficulty: Moderate

8. 将影视、声音、和文本营销信息集成为统一的营销信息和客户体验，这描述了电子商务技术的哪个方面特性？

- A) 无处不在
- B) 个性化/定制化
- C) 丰富性
- D) 交互性
- E) 社交技术

Answer: C

Difficulty: Moderate

9. 电子商务技术的哪一个维度拥有提升信息质量的潜力？

- A) 信息密度
- B) 丰富性
- C) 客户化
- D) 交互性

E) 全球可达

Answer: A

Difficulty: Moderate

10. 寻找称心产品所花费的精力被称为

A) 价格歧视

B) 搜索成本

C) 菜单成本

D) 购物成本

E) 场地成本

Answer: B

Difficulty: Moderate

11. 信息密度是指:

A) 信息的丰富性, 即复杂性和内容

B) 商家传递给消费者的所有信息的数量和质量

C) 所有市场参与者能够获得的所有信息数量和质量

D) 能够减少价格透明度的信息的数量

E) 某实体的数据存放的物理存储空间, 例如一个产品或客户

Answer: C

Difficulty: Moderate

12. 以不同的价格将相同的商品销售给不同的目标客户, 被称之为:

A) 成本客户化

B) 成本优化

C) 价格欺骗

D) 成本个性化

E) 价格歧视

Answer: E

Difficulty: Easy

13. 当参与交易的其中一方比另一方拥有更多关于交易有用的信息时, 被称之为存在信息_____

A) 透明

B) 不对称

C) 复杂化

D) 歧视

E) 竞争

Answer: B

Difficulty: Easy

14. 产品的价格根据供应商的供货情况而不断变化, 被称为_____定价?

- A) 菜单
- B) 灵活
- C) 动态
- D) 不对称
- E) 定制化

Answer: C

Difficulty: Moderate

15. 减少分销渠道上的业务处理流程，被称为_____

- A) 去中介化
- B) BPR
- C) 市场细分
- D) 网络效应
- E) 市场透明

Answer: A

Difficulty: Moderate

16. 与数字市场相比，传统市场中的哪一项不会增加

- A) 搜索成本
- B) 菜单成本
- C) 切换成本
- D) 网络效应
- E) 信息不对称

Answer: D

Difficulty: Challenging

17. 与数字市场相比，传统市场有_____

- A) 更低的搜索成本
- B) 更强的网络效应
- C) 更高的延迟的满足感
- D) 更低的不对称性
- E) 更高的交易费用

Answer: E

Difficulty: Challenging

18. 与传统商品相比，数字化商品有_____

- A) 更灵活的定价
- B) 更低的营销成本
- C) 更高的生产成本
- D) 更高的存储成本
- E) 更低的菜单成本

Answer: A

Difficulty: Challenging

19. 与传统商品相比，数字化商品有_____

- A) 更低的生产成本
- B) 更高的边际成本
- C) 相同的拷贝成本
- D) 相似的库存成本
- E) 更少的去中介化环节

Answer: A

Difficulty: Challenging

20. 以下哪一项是去中介化对客户带来的主要益处

- A) 更快的服务
- B) 更低的成本
- C) 更高的质量
- D) 更多的选择
- E) 以上都不是，去中介化主要对制造商有益

Answer: B

Difficulty: Easy

21. 使用任何网络技术进行业务交易都称为电子商务

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

对错题（一）

22. 零售消费电子商务正以每年以两位数的速度在增长

Answer: TRUE

Difficulty: Challenging

23. 互联网的价值在于减少了信息不对称

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

24. 在现代历史上，包括印刷出版业在内的所有大众媒体采用的都是广播式的传播模式，在这种模式中，媒体内容是由处于中心位置的专家们创造的。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

25. 去中介化为分销商提供了主要的利润来源。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

26. 一般而言对于数字化产品，多生产一单位的边际成本几乎为零。
Answer: TRUE
Difficulty: Moderate
27. 传统在线营销手段，比如通过广告展示，依然构成了在线营销的主要部分
Answer: TRUE
Difficulty: Moderate
28. 当一个产品的信息相对于另外一个相似产品的信息多的时候就存在信息不对称。
Answer: FALSE
Difficulty: Easy
29. 价格透明是指消费者能够知晓商家为产品支付的价格。
Answer: FALSE
Difficulty: Moderate
30. 切换成本是指商家变更价格的成本。
Answer: FALSE
Difficulty: Moderate

简答题（一）

31. 电子商务和互联网用什么最有意义的方式改变了公司和他们的客户之间的关系？请举例支持你的回答。

参考答案：学生的答案会有所不同，一个样例答案是：电子商务和互联网改变公司和他们的客户之间的关系的最有意义的方法是减少信息不对称。当参与交易的其中一方比另一方拥有更多对交易有用的信息时，就产生了信息不对称的现象。这些不对称的信息决定了交易双方的议价能力。在数字化市场中，消费者和供应商可以“看到”商品的价格。从这个意义上讲，数字化市场可以说比传统市场更为“透明”。例如，在汽车零售网站在网上出现之前，汽车经销商和客户之间有很明显的信息不对称。只有汽车经销商知道制造商的价格，这让消费者很难以最优惠的价格购物。汽车经销商的利润率取决于这一信息的不对称性。今天的消费者可以用一些竞争定价信息网站，四分之三的美国汽车买家用互联网达成了最佳交易。因此，网络已经减少了汽车购买时的信息不对称。互联网还能帮助企业在从其他企业购买商品和服务时减少信息不对称，获得更优的价格和条款。

Difficulty: Moderate

32. “知识呈指数增长”是我们都熟悉的一个短语。这一概念如何适用于电子商务和数位化公司的出现？请举例支持你的论点。

参考答案：学生的答案会有所不同，例：知识的指数级增加是指共享信息。例如，当轮子的概念产生后，继承这个知识的人不需要重新发明轮子。互联网是一个类似于轮子的工具：它基于共同标准和普遍适用的工具。互联网和共享网络技术使得吸引客户和向客户销售的新技术能很快发展适应。例如，早期的互联网零售商很难建立安全的信用卡交易和支付系统，而现在因为供应商创建了共享信息的工具用来建立交易支付系统，所以市场上有很多上述系统。互联网正在促进共享信息的飞速发展。

Difficulty: Challenging

33. 请介绍什么是数字化商品，以及互联网是如何影响数字化商品市场？

参考答案：数字化商品即通过数字化网络交付的商品。音乐文件、视频、好莱坞电影、软件、报纸、杂志和书本都能数字化呈现、保存、交付以及销售，一般被称为纯数字化产品。还有的时候，数字化商品是一种知识产权，即被定为“思维的作品”。知识产权需受到保护以防止版权、专利和交易机密的非法使用。现在很多产品当其物理形式的产品销量下降时都会寻求通过数字形式交付，互联网对数字化商品的市场影响绝非短期。依赖物理产品销售的业务如书店、音像店、出版商等都面临着销量下滑甚至关门。一般而言，生产数字化商品的边际产品几乎为零（对于拷贝例如音乐文件这样的数字化文件的成本几乎为零），然而，生产第一个原始产品的成本却相当之高，事实上即接近产品生产的总成本，原因是库存和配送的成本很低。也就是说，在互联网上的库存成本和配送成本很低，营销成本经常维持不变，价格可以经常变动。在互联网上商户可以根据他们的意愿对商品价格进行更改，因为菜单成本也是相当之低。

Difficulty: Challenging

34. 请阐述什么是动态定价，以及在电子商务中是如何使用动态定价？

参考答案：动态定价即产品价格因客户的需求特征和销售商的供应状况而变化。比如，从 Amazon 到沃尔玛这样的在线零售商会根据一天中的时间、产品的需求量和用户之前的网站访问而改变其大量的产品的价格。还有些在线公司会利用大数据分析，然后基于客户的行为目标参数进行个人水平的价格调整，比如某个客户是期望更低的价格还是已经能接受这个价格不再搜寻，以此来进行价格调整。此外，价格还会因不同地域而不同，对于较为贫穷的社会设置更高的价格。优步，和其他车辆交通服务公司一起，根据对车辆的需求量来调整价格曲线（在暴风雨天气或者大型节日期间会调高价格）。

Difficulty: Challenging

单项选择题（二）

35. Amazoncom用的是以下哪种互联网商业模式？

- A) 内容提供商
- B) 门户网站
- C) 市场创造者
- D) 网络零售商

E) 交易经纪人

Answer: D

Difficulty: Easy

36. Craigslist是_____的个样例

A) C2C 电子商务

B) B2B 电子商务

C) B2C 电子商务

D) 移动电子商务

E) P2P 电子商务

Answer: A

Difficulty: Easy

37. 以下哪一种电子商务直接通过互联网将产品销售给个人？

A) B2C 电子商务

B) B2B 电子商务

C) C2C 电子商务

D) 移动电子商务

E) P2P 电子商务

Answer: A

Difficulty: Easy

38. 以下哪一个不是互联网社区业务模式

A) eBay

B) Facebook

C) Twitter

D) Instagram

E) Pinterest

Answer: A

Difficulty: Moderate

39. 交易代理商是

A) 通过广告或通过把买家引向卖家来获得利益

B) 通过在线交易节省用户的钱和时间

C) 提供一个买卖双方可设置产品价格的数字环境

D) 直接销售实物产品给消费者或企业

E) 给有着相似兴趣的人们提供在线会议场所

Answer: B

Difficulty: Easy

40. 商家搭建在线数字环境让有着相似兴趣的人们进行分享的是以下哪一个互联网商业模式？

- A) 社区提供者
- B) 服务提供者
- C) 在线商场
- D) 交易代理商
- E) 门户

Answer: A

Difficulty: Moderate

41. 市场创造者是_____

- A) 通过在线交易节省用户的钱和时间
- B) 提供一个买卖双方可设置产品价格的数字环境
- C) 通过为网站提供数字内容来获取收益
- D) 直接销售实物产品给消费者或个体企业
- E) 通过广告或者把买家引流给卖家获取收入

Answer: B

Difficulty: Moderate

42. 以下哪项最能描述销售收益模式？

- A) ebay 对成功售出商品的卖家收取小额交易费
- B) Yelp 将客户引流到某网站且客户完成购买后，Yelp 可以收到费用
- C) Pandora 提供免费的基本服务，对于高级服务收取额外费用
- D) Apple 从单首歌曲下载的微支付中获利
- E) Netflix 对访问其电影的用户收取月度会员费

Answer: D

Difficulty: Moderate

43. 以下哪项最符合合作收益模式？

- A) ebay 对成功售出商品的卖家收取小额交易费
- B) Yelp 将客户引流到某网站且客户完成购买后，Yelp 可以收到费用
- C) Pandora 提供免费的基本服务，对于高级服务收取额外费用
- D) Apple 从单首歌曲下载的微支付中获利
- E) Netflix 对访问其电影的收取月度会员费

Answer: B

Difficulty: Moderate

44. 以下哪项符合交易费收益模式？

- A) ebay 对成功售出商品的卖家收取小额交易费
- B) Yelp 将客户引流到某网站且客户完成购买后，Yelp 可以收到费用
- C) Pandora 提供免费的基本服务，对于高级服务收取额外费用
- D) Apple 从单首歌曲下载的微支付中获利
- E) Netflix 对访问其电影的收取月度会员费

Answer: A

Difficulty: Moderate

45. 以下哪一种收益模式中，公司提供某些免费服务，但会增值服务收取订阅费？

- A) 免费/增值收益模式
- B) 订阅收益模式
- C) 交易费收益模式
- D) 合作收益模式
- E) 销售收益模式

Answer: A

Difficulty: Moderate

46. 内容提供商可以使用下列哪个系统(方式)经济高效地处理大量的小额交易？

- A) 订阅
- B) 移动支付
- C) 交易费
- D) 微支付
- E) 合作收益

Answer: D

Difficulty: Moderate

47. 以下哪项最能描述销售收益模式？

- A) ebay 对成功售出商品的卖家收取小额交易费
- B) Yelp 将客户引流到某网站且客户进行购买后，Yelp 可以收到费用
- C) Facebook 提供免费的社交网络，然后对用户推送网站赞助商的内容
- D) Apple 从单首歌曲下载的微支付中获利
- E) Netflix 对用户访问其电影视频收取月度会员费

Answer: C

Difficulty: Moderate

48. 下列哪个公司为服务提供商业模式

- A) Expedia
- B) ETrade
- C) Facebook
- D) Yahoo
- E) Dropbox

Answer: E

Difficulty: Easy

49. Netflix使用以下哪种收益模式？

- A) 广告
- B) 交易费
- C) 付费订阅

D) 增值收费

E) 合作收益

Answer: C

Difficulty: Easy

对错题（二）

50. Uber采用动态定价模式

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

51. eBay是在市场创造者模式

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

52. MSN是门户商业模式

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

53. Web个性化是主要用作市场营销的一个工具

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

54. 播客允许订阅用户听现场演出、流媒体无线电广播以及其它音频形式的内容。

Answer: FALSE

Difficulty: Easy

55. 在合作收益模式中，公司主要通过合作伙伴电子商务网站销售信息和服务来获取收入。

Answer: FALSE

Difficulty: Easy

简答题（二）

56. 列出并描述至少五种不同的互联网商业模式。这些模型中，你认为哪种模式在现今创业时最具风险？请举例回答。

参考答案：互联网商业模式包括：网络零售商，交易代理商，市场创造者，社区服务提供商，内容提供商，门户网站和服务提供商。

（最具风险的模式看学生自己的回答）。例：现如今最危险的模型是内容提供商，因为现在有许多大型线下娱乐内容制作商，如电视网络和在线报纸。他们已经拥有了内容创造和分配的方法，是内容提供商的竞争对手。所有其他商业模式都没有创造全新内容的风险。

Difficulty: Easy

57. 请列举并描述三种主要的电子商务种类。其中, 你认为哪一种最终对个人消费者最有价值, 为什么?

参 考 答 案 : Business-to-consumer, business-to-business and consumer-to-consumer

所有三个对消费者均有价值, 不过长期来看, B2B 可能对个人消费者最有价值, 因为其降低价格的同时还能改善商品和服务。

Difficulty: Moderate

58. 门户网站使用什么方法来产生收入? 你认为哪一种方法可能是最成功的, 为什么?

参考答案: 门户网站的盈利方法有广告、订阅、销售收集的营销信息以及引导用户到商家购物, 这几种方法都可以产生收入。学生评价会有所不同。例: 我认为最成功的方法是收集营销信息, 因为门户网站能链接到大量的外部信息并吸引回头客, 所以可以收集到大量用户信息。

Difficulty: Moderate

59. 假设你正在为一个连锁加油站Lucky's做咨询。请问Lucky's有什么类型的电子商务机会? 如果有, 他们是否与Lucky's相关? Lucky's能利用互联网的商业模式来实现这个机会吗?

参考答案: 学生的答案可能会不同, 例: 就 B2B 电子商务而言, Lucky's 可以在互联网上采购商品, 用私有行业网络与供应商协调供应链并管理库存, 依靠汽油零售商业, 行业网络集市和交换市场也派的上用场。但就 B2C 电子商务而言这样的电子商务机会不多, 因为通过互联网来销售汽油十分低效。Lucky's 还可以用基于位置的移动服务来保证司机找到附近的 Lucky's 连锁加油站。

Difficulty: Challenging

60. 根据2015年的收入数据, 请列举前五大在线营销和广告形式。

参考答案: 五大在线广告形式包括:

广告显示, 广告条加上针对个人网上行为的互动功能 (\$33 billion);

搜索引擎营销, 当用户寻求购物的时刻精准提供文本广告 (\$30 billion);

视频广告, 当前快速增长。利用参与式、娱乐性的互动视频, 根据用户行为进行目标推送 (\$9.8 billion);

富媒体广告, 使用交互式、目标的娱乐动画和游戏, 智力游戏 (\$7.6 billion) 等等方式进行目标广告推送。

在线分类广告, 特别式求职、房地产以及家政服务广告等会采取这种方式 (\$3.1 billion)

Difficulty: Challenging

单项选择题 (三)

61. Netflix对其电影推荐系统的技术方案进行公开有偿征集的方式我们称之为:

- A) 预测市场
- B) 行为定向
- C) 长尾营销
- D) 社交购物
- E) 众包

Answer: E

Difficulty: Challenging

62. 根据分析用户在网站上的行为记录来选择展示广告，这是:

- A) 点击流广告
- B) 行为定向
- C) 在线画像 (onlineprofiling)
- D) 长尾营销
- E) 众包

Answer: B

Difficulty: Moderate

63. 以下哪一项能最好的描述数字社交图谱?

- A) 一个人的直接或间接的关系
- B) 一个人所有的最亲近的数字化关系
- C) 所有在线社交关系的示意图
- D) 一个人的所有在线和离线的关系
- E) 一个在线社区内的所有关系

Answer: C

Difficulty: Moderate

64. 以下哪一种营销模式是单纯销售导向的，而不是品牌导向或者混合的?

- A) 产生潜在销售机会
- B) 搜索引擎
- C) 富媒体
- D) 广告显示
- E) 视频

Answer: B

Difficulty: Challenging

65. Facebook的点赞按钮属于_____?

- A) 社交登录
- B) 协同购物
- C) 网络通知
- D) 社交搜索
- E) 新闻推送

Answer: C

Difficulty: Easy

66. 以下哪种营销方式使用了具有互动功能的条幅广告、弹出广告？

- A) 搜索引擎广告
- B) 视频广告
- C) 富媒体广告
- D) 电子邮件广告
- E) 显示广告

Answer: E

Difficulty: Easy

67. 以下哪一种尝试利用了对某些产品的需求很低但总是有需求存在的事实

- A) 长尾营销
- B) 行为定向
- C) 众包
- D) 需求预测软件
- E) 潜在销售机会发现

Answer: A

Difficulty: Challenging

68. 以下哪一个是最大的移动广告市场

- A) Google
- B) Yahoo
- C) Facebook
- D) Microsoft
- E) Twitter

Answer: A

Difficulty: Moderate

69. 哪一项最好的说明了电子商务技术中个性化和定制化的差异？

- A) 定制化是由客户对产品进行调整；个性化是由公司为用户进行产品或服务修改
- B) 个性化是由客户对产品进行调整；定制化是由公司为用户进行产品或服务修改
- C) 定制化是指为消费者调整营销讯息；个性化是基于用户的偏好调整产品或服务
- D) 个性化是指为消费者调整营销讯息；定制化是基于用户的偏好调整产品或服务
- E) 两者无差异，都是指为消费者修改产品或者沟通讯息

Answer: D

Difficulty: Moderate

对错题（三）

70. 富媒体广告是销售导向的营销形式。
Answer: FALSE
Difficulty: Moderate
71. 行为定向发生在两个层面：个人网站上和通过互联网服务提供商（ISPs）。
Answer: FALSE
Difficulty: Moderate
72. 广告网络将跟踪数以千计的网站的网站的用户行为。
Answer: TRUE
Difficulty: Moderate
73. 病毒营销类似传统口碑营销，不同的是通过在线社区。
Answer: TRUE
Difficulty: Challenging
74. 广告的行为定向相对随机推送来说会导致以十倍计的消费者反响。
Answer: TRUE
Difficulty: Moderate

简答题（三）

75. 请描述电子商务中的个性化和客户化的使用，并说明其商业价值？
参考答案：对个性化而言，商家可以通过根据客户的姓名，兴趣和过去的消费记录来调整消息，从而针对特定的个人来制定他们的营销信息。例如，Amazoncom 用登录用户的用户名来制定迎接标语。利用客户化，商家可以根据用户的喜好或以前的消费行为来更改所提供的产品或服务。华尔街日报在线可以让你选择你想看到的新闻类型，并在某些事件发生时提醒你。互联网科技能够追踪客户的网站行为，包括购买记录和其他行为，商家用该科技创建详细的客户个人资料。这些资料可以用来创建独特的个性化网页，显示针对每一个用户的产品内容、广告或客户感兴趣的特殊服务，以此提高客户的体验创造附加值。个性化的商业价值是降低营销成本，因为你只需为更可能接受产品的目标客户花钱；个性化和客户化还能提高销售业绩，因为这些个性化网站能更好地为顾客的目的和购物需求服务，顾客对这些网站的反馈越来越好。个性化还可以达到使用个人销售人员的好处来大大的缩减成本。
Difficulty: Moderate
76. 你已经被美国洛杉矶一家专门从事青少年司法公正的法律公司聘为营销顾问。请问你如何使用互联网作为营销工具，为公司提供的服务做广告？

参考答案: 学生的答案会有所不同。例如: 对于营销研究而言, 你可以在搜索引擎上做广告。你可以购买相关门户网站的营销研究。你还可以从该公司的网站收集客户信息。你可以浏览相关的博客, 看看哪些问题与青少年司法公正相关, 然后在你的广告活动中提出这些问题。至于广告, 你可以在搜索引擎结果页、相关门户网站或法律信息内容供应商上做广告。如果可行, 你可以为公司创建一个少年司法门户网站和博客来吸引用户、收集市场研究以及促进自身服务。假设公司客户可能是引导其他客户, 你还可以调查社交网络营销。

Difficulty: Challenging

77. 网站跟踪软件可以记录用户到达网站的途径, 在网站上花费的时间, 以及用户的地理区域, 所有这些都可以帮助做客户分析。它还可以记录客户使用的操作系统和浏览器。以上2个数据如何为公司创造利益? 请举例说明。

参考答案: 学生的回答会有所不同, 但应该要理解客户的操作系统、浏览器与网站的技术性交互可能与数据分析相关。例: 客户操作系统和浏览器可以帮助公司确定哪些技术功能可用于建设网站。比如, 如果公司发现有大部分用户使用移动浏览器, 他们可能要确保网站在各种移动设备上可用。其次, 这个数据可能与数据挖掘或其他分析相关。例如, 零售服装公司可能会发现他们大部分客户使用苹果的操作系统, 并且从其他数据分析得知苹果用户更可能购买羊绒衫。然后, 公司可能要会重视销售羊绒衫。

Difficulty: Moderate

单项选择题 (四)

78. 以下哪一项关于EDI的陈述不正确?
- A) 美国每一个主要的行业都有 EDI 标准
 - B) 现今, EDI 仅用于文档自动化
 - C) 许多组织依然使用专有网络处理 EDI
 - D) EDI 系统越来越多的采用 Web 形式
 - E) 约 80%的在线 B2B 电子商务依然基于 EDI

Answer: B

Difficulty: Challenging

79. 寻求商品和原材料货源、与供应商洽谈、商品付款以及交付的流程被称为:
- A) 电子采购
 - B) 供应链管理
 - C) 采购
 - D) 寻求货源
 - E) 生产

Answer: C

Difficulty: Moderate

80. 连接一个大型企业和它的供应商以及主要商业伙伴的外联网, 被称为_____

- A) 电子集市
- B) 市场空间
- C) 交换市场
- D) 专有行业网络
- E) 网络集市

Answer: D

Difficulty: Moderate

81. 以下哪一项关于网络集市（Netmarketplaces）的说法不正确？

- A) 某些网络集市销售直接商品
- B) 某些网络集市服务垂直市场
- C) 某些网络集市销售间接商品
- D) 某些网络集市支持基于长期关系的契约购买
- E) 某些网络集市由单个公司所有，并仅用于公司的供应商和关键业务合作伙伴

Answer: E

Difficulty: Challenging

82. 以下哪一项针对交换市场的说法不正确？

- A) 交换市场是指独立拥有的第三方网络集市
- B) 某些交换市场提供垂直市场
- C) 交换市场是最成功的 B2B 电子商务形式
- D) 某些交换市场支持现货市场
- E) Go2Paper 是交换市场的一个样例

Answer: C

Difficulty: Challenging

83. 以下哪一项是汽车行业的直接商品？

- A) 计算机设备
- B) 纸张
- C) 办公家具
- D) 屋顶墙体
- E) 钢板

Answer: E

Difficulty: Easy

84. 以下哪一个是专有行业网络

- A) Exostar
- B) Go2Paper
- C) Elemica
- D) Expedia
- E) VWGroupSupply

Answer: E

Difficulty: Moderate

85. 采购不包括以下哪一项:

- A) 与供应商洽谈
- B) 商品付款
- C) 安排交付
- D) 寻求货源
- E) 生产排程

Answer: E

Difficulty: Challenging

对错题（四）

86. EDI标准需利用工业级别完整实施的网络通信。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

87. 网络集市既可以支持与基于长期关系的指定供货商按合同采购，也能支持短期现货采购。

Answer: TRUE

Difficulty: Challenging

88. 交换市场已经成为网络集市最流行的类型之一，因为网络集市鼓励竞争性竞价，从而使得市场价格得以降低。

Answer: FALSE

Difficulty: Challenging

89. 间接商品在生产过程中并不第一手介入。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

单项选择题（五）

90. 你正在开发一个新的社交移动应用允许用户发现十英里半径范围登录的朋友。这种服务被称为:

- A) 地理社交
- B) 地理信息
- C) 地理广告
- D) 地图
- E) 地理定位

Answer: B

Difficulty: Easy

91. 地理广告基于以下哪种方式进行广告发布？

- A) GPS 定位
- B) 家庭住址
- C) 购物偏好
- D) 网站行为
- E) Google 地图设定

Answer: A

Difficulty: Moderate

92. 现今在线零售商中拥有移动电子商务网站的比例是：

- A) 15%
- B) 25%
- C) 55%
- D) 75%
- E) 85%

Answer: C

Difficulty: Challenging

93. Foursquare属于以下哪一种？

- A) 社交图谱
- B) 协同购物
- C) 网络集市
- D) 众包应用
- E) 地理社交服务

Answer: E

Difficulty: Moderate

简答题（四）

94. 请定义“基于地理位置的服务”，并描述此服务的主要种类。其中，你认为哪一种服务对于电子商务营收来说最有潜力，为什么？

参考答案：基于地理位置的服务即利用智能手机中的 GPS 定位和地图实现增值服务的那些服务。主要包括地理社交服务、地理广告服务、地理信息服务等。地理社交服务可以告知你你的朋友在哪里见面；地理广告服务则可以告知你最近的意大利餐厅；地理信息服务可以告知你正在寻找的房子的价格又或者你经过的博物馆的特别展出。学生的答案会有所不同。例：我认为地理广告服务最具盈利潜力，因为其本身基于盈利机制：广告，而地理社交服务和地理信息服务本身更多是的内容导向或者通信导向。

Difficulty: Moderate

95. 请回答什么是地理社交服务，以及如何应用此服务？

参考答案：地理社交服务可以帮助你找到朋友、或者让朋友找到你，通过登录服务还可以在一个餐馆或者其他地方发布你的所在位置，你的朋友被即刻通知到。大约 20% 的智能手机用户都在使用地理社交服务。一个使用地理社交服务的例子是 Foursquare。Foursquare 是一个基于地理位置的社交网络服务商，拥有六千万注册用户，他们用 Foursquare 联系朋友，更新其位置信息，并提供各种评论和攻略。在设定的场所签到使用会给予积分，用户还可以在 Twitter, Facebook 等平台上用他们的帐号发贴签到。用户频繁签到的话还可以获得徽章。全球范围内已经由超过五十万家商户使用此平台进行营销。

Difficulty: Easy

单项选择题（六）

96. 第一阶段即开发电子商务展示的规划阶段的里程碑是：

- A) 网站规划
- B) 网站使命宣言
- C) 功能性网站
- D) 社交媒体规划
- E) 移动媒体规划

Answer: B

Difficulty: Easy

97. 以下哪一项是搭建电子商务展示过程中网站开发阶段的里程碑

- A) 网站使命陈述
- B) 社交媒体规划
- C) 网站规划
- D) Web 展示地图
- E) 功能性网站

Answer: C

Difficulty: Challenging

98. 你正在规划一个可靠的电子商务展示，你会考虑将博客平台作为以下哪一种展示的一部分

- A) 社交媒体
- B) 电子邮件
- C) 社区
- D) 网站
- E) 离线媒体

Answer: A

Difficulty: Moderate

99. 以下哪一项不是电子商务展示时所考虑的四种方式的一个？

- A) 离线媒体
- B) 网站
- C) 社交媒体
- D) 公司内网
- E) 电子邮件

Answer: D

Difficulty: Easy

简答题（五）

100.请阐述一年的时间线一个初创公司开发电子商务展示的主要步骤有哪些。

参考答案：阶段一：规划。设想公司的网络、确定工作人员，并制作网站使命宣言。

阶段二：开发网站。包括获取内容、网站设计、网站托管以及制定网站计划；

阶段三：网站实施。包括定义关键词、标签，搜索引擎优化，识别潜在赞助者，生成功能性网站；

阶段四：社交媒体规划。包括为公司产品和服务识别合适的社交媒体平台和内容，并制定社交媒体计划；

阶段五：社交媒体实施。包括开发如 Facebook, Twitte, Pinterest 上的展示，提供功能性的社交媒体展示；

阶段六：移动展示规划。包括制定移动媒体计划并考虑移植网站的备选项。

Difficulty: Challenging

第 11 章 管理知识

单项选择题（一）

1. 知识管理价值链的最后一个步骤是什么？

A) 反馈
B) 采集
C) 传播
D) 存储
E) 应用

Answer: E

Difficulty: Moderate

2. 当前，大约有_____%的美国国内生产总值（GDP）是由知识和信息部门创造。

A) 15
B) 25
C) 55
D) 65
E) 85

Answer: C

Difficulty: Challenging

3. 下列哪个选项最准确地描述了协作和知识管理之间的关系？

A) 没有知识就难以协作
B) 没有协作就不存在知识
C) 只有和别人分享，知识才是有用的
D) 随着知识的增加，协作也增强了
E) 知识是协作的结果

Answer: C

Difficulty: Moderate

4. 被组织系统获取的一系列事件或交易描述的文本是 _____：

A) 信息
B) 数据
C) 智慧
D) 知识
E) 经验

Answer: B

Difficulty: Easy

5. 没有被组织成员文件记录的文本是_____:
- A) 智慧
 - B) 信息
 - C) 数据
 - D) 经验
 - E) 隐性知识
- Answer: E
Difficulty: Moderate
6. 下列描述中哪个不是对公司中知识重要性的正确描述?
- A) 知识网络被更多的人分享才有效
 - B) 知识应该被视为无形的关键资产
 - C) 知识使的企业在应用稀缺资源时更加有效率
 - D) 知识的应用是没有前提条件的
 - E) 公司价值依赖于创造知识的;
- Answer: D
Difficulty: Challenging
7. “知识具有粘性”这句话的含义是什么?
- A) 知识难以转移
 - B) 知识具有普遍适用性
 - C) 知识基于特定情境
 - D) 知识是无形的
 - E) 知识难易替换
- Answer: A
Difficulty: Challenging
8. 下列哪个不属于本章所述的四个知识的重要特征?
- A) 知识是一种公司资产
 - B) 知识有不同的形式
 - C) 知识有位置
 - D) 知识与情景相关
 - E) 知识是没有时间性的
- Answer: E
Difficulty: Challenging
9. 通过感知和响应新的经验和知识来改变组织的行为被称为_____:
- A) 变革管理
 - B) 知识杠杆
 - C) 知识价值链
 - D) 机器学习
 - E) 知识管理

Answer: D

Difficulty: Moderate

10. 在知识价值链中，第一个增值步骤是什么？

- A) 知识获取
- B) 数据和信息获取
- C) 存储
- D) 传播
- E) 应用

Answer: B

Difficulty: Moderate

11. 从信息系统的投资中获得价值的业务流程、文化和行为的集合是一种_____：

- A) 知识文化
- B) 知识发现
- C) 组织和管理资本
- D) 组织惯例
- E) 知识

Answer: C

Difficulty: Challenging

12. 以下哪些是主要类型的知识管理系统？

- A) MIS, DSS, and TPS
- B) CRM, SCM, and CAD
- C) DBMS, DSS, and ECM
- D) COPs, ECM, and MIS
- E) 企业层面的知识管理系统、KWS 和智能技术

Answer: E

Difficulty: Moderate

13. 在企业内，为知识工作者发现和创建新知识而专门开发的系统是_____：

- A) KWS
- B) LMS
- C) 维基百科
- D) COPs
- E) 企业范围的知识管理系统

Answer: A

Difficulty: Easy

14. 下列哪项是没有描述企业知识的维度_____：

- A) 它是有上下文环境的，而且只能应用到相关的情景下

- B) 它是无形的
- C) 它受到收益递减规律的制约
- D) 它是一个涉及心理模型的认知事件
- E) 它融入了公司文化

Answer: C

Difficulty: Challenging

15. 公司内外有着相似与工作相关的兴趣和活动的专业人士和员工组成的非正式社交网络被称为_____社区

- A) 实践
- B) 专业
- C) 兴趣
- D) 知识
- E) 专家

Answer: A

Difficulty: Moderate

16. 下列所有的选项都属于公司的无形资产，除了_____；

- A) 品牌
- B) 声誉
- C) 知识
- D) 信息系统
- E) 独特的业务流程

Answer: D

Difficulty: Challenging

对错题（一）

17. 知识工作系统可以管理半结构化和非机构化的信息，企业内容管理系统可以管理结构化的信息。

Answer: FALSE

Difficulty: Easy

18. 知识具有“粘性”并且不易于转移。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

19. 对于公司而言，把组织的资源转化为知识不是必须的。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

20. 专业知识被认为是把集体和个人应用知识的经验转化成解决问题的方案。

Answer: FALSE

Difficulty: Easy

21. 文档管理系统本质上是一个大型数据库。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

简答题（一）

22. 什么是知识管理？类似于出租车服务公司这类的企业有哪些类型的知识，他们是否会从知识管理中受益？

参考答案：知识管理是组织中创建、获取、存储、传播和应用知识的过程的集合。一个出租车服务公司的知识包括显性知识，例如地图、路线；还有隐性知识，包括司机的经验，例如到达目的地的最优替代路线、客户需求等。知识管理系统可以使出租车公司受益，包括为司机提供替代的路线；学习管理系统可以训练司机选择停车位置、目的地和替代路线。

Difficulty: Easy

23. 简单阐述一下知识管理价值链在公共图书馆的在线目录系统的可能应用。

参考答案：知识管理价值链包括的步骤如下：

获取：图书馆在线目录系统中书籍的信息将转成电子的格式；

存储：该系统应该利用一个集中的服务器存储这些数据，

传播：该系统应该考虑公众和图书馆工作人员如何访问卡片目录信息；

应用：这将涉及卡片目录成为图书馆业务的一部分业务过程：例如，卡片目录与借阅系统之间应该建立联系，这样用户可以通过卡片目录系统知道图书的借阅情况；

管理和组织行为：是图书馆卡片目录系统可以与其他系统相连，连接到更广泛的图书馆系统，以实现系统间共享资源和信息或者图书借阅。

Difficulty: Challenging

24. 指出三种主要的知识管理系统，并给出每一种系统的2个典型应用案例。

参考答案：主要的知识管理系统包括企业范围的知识管理系统、知识工作系统、智能技术。企业知识管理系统包括企业内容管理系统、协作和社交工具，学习管理系统；知识工作系统包括计算机辅助设计系统、虚拟现实系统；智能技术包括数据挖掘、专家系统、案例推理系统、模糊逻辑、神经网络和遗传算法、混合人工智能系统和智能代理。

Difficulty: Easy

25. 你认为建立知识管理系统面临的主要挑战有哪些？

参考答案：判断哪些知识对公司而言是最能带来收益的；决策知识类目、获取准确的知识、量化评估系统成功的效果，变革管理，把相应的业务流程融入企业的现有经营中。

Difficulty: Challenging

26. 知识的四个维度是哪些？

参考答案：知识的四个维度包括：知识是企业的资产、知识有不同的形式、知识有地理性、知识和情景相关。知识是公司的资产，即使是无形的，随着知识被越来越多人分享，其对公司的价值越大；知识包括隐性知识和显性知识两种类型，这两种类型的知识遵循业务程序，而且知道事件发生的原因；知识的地理性，存在知识工作者的大脑中，是基于社会和个人基础的认知事件，知识具有粘性并内嵌在企业的文化中；最后，知识与情景有关，它是基于上下文的，知道何时应用这个程序和知道这个程序一样重要。

Difficulty: Easy

单项选择题（二）

27. _____ 知识存在于正式的文档中，也存在于由组织中的专家通过观察和决策过程获得的正式规则中。

- A) 非机构化
- B) 隐性
- C) 管理
- D) 显性
- E) 结构化

Answer: E

Difficulty: Easy

28. 以下哪种类型的系统能够使企业依据一致的框架对文档进行数字化、索引和标记？

- A) 维基百科
- B) CAD
- C) ECM
- D) LMS
- E) VR

Answer: C

Difficulty: Easy

29. 以下选项都是ECM系统的组成部分或能力，除了_____。

- A) 知识门户
- B) 交流工具
- C) 标签工具
- D) 数字资产管理
- E) 增强现实工具

Answer: E

Difficulty: Challenging

30. 以下选项中哪些不是半结构化的知识？

- A) 征求建议书
- B) 语音邮件
- C) 视频
- D) 电子邮件
- E) 小册子

Answer: A

Difficulty: Moderate

31. 在进行内容管理时，当建立了分类类目后，文档必须基于正确的分类进行_____。

- A) 标记
- B) 盘点
- C) 记录
- D) 检索
- E) 存档

Answer: A

Difficulty: Moderate

32. 假设你正在为某视频制作公司提供开发知识管理系统的咨询，以帮助他们归档数字视频和声音片段，以下哪项适合他们的需求？

- A) 大规模开放式网络课程
- B) 数字资产管理系统
- C) CAD系统
- D) 虚拟现实建模语言系统
- E) 学习管理系统

Answer: B

Difficulty: Moderate

33. 大规模开放式网络课程是：_____。

- A) 一种在线课程
- B) 一种智能技术
- C) 一种虚拟现实系统
- D) 一种机器学习系统
- E) 一种内容管理系统

Answer: A

Difficulty: Easy

34. 下列的哪一项是管理、提交、追踪和评估各种员工学习系统的工具？

- A) 投资工作站
- B) 组织学习系统

- C) 员工支持系统
- D) 学习管理系统
- E) 员工管理系统

Answer: D

Difficulty: Easy

35. _____ 是一种信息和知识的分类模式，通过这种模式可以方便的访问知识和信息。

- A) 智能技术
- B) 实践社区
- C) 知识工作系统
- D) 企业级的知识管理系统
- E) 分类法

Answer: E

Difficulty: Moderate

对错题（二）

36. 结构化和非结构化文档都蕴含着知识。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

37. 结构化知识是显性知识，它存在于正式和文档和规则中。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

38. 半结构化的信息是存在于企业中有经验的员工脑海中。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

简答题（三）

39. 如何从公司内部人员和没有记录的专业人员的业务经验中获取知识？请举例出至少4种方式来获取和传播这类知识。

参考答案：公司员工的专业知识和经验可以通过记录最佳实践和常见问题的方式收集。你也可以通过为员工提供其正在寻找的解决方案的专家来开发一个推荐系统。还可以使用的工具包括最佳实践文档，用于帮助收集和传播隐性知识的常见问题解答（FAQs），协作工具，维基和博客。

Difficulty: Challenging

40. 你已经被一家计划实施知识管理系统的小型建筑公司聘用，你认为对这家公司而言，哪些工作对他们非常有益？

参考答案：答案存在各种形式。包括建立存储结构化文档的能力，包括计划、蓝图、协作工具；引用最新的本地或国家建筑规范，一个储存案例学习的系统，相关的最佳实践，和企业标准的能力。同样重要的是知识工作系统和计算机辅助设计系统在工程和设计中的辅助。

Difficulty: Challenging

单项选择题（三）

41. 下列哪一项关于3D打印的描述是错误的？

- A) 它可以创建一个坚固的实物
- B) 它同样被称之为增量制造
- C) 它与云计算是不能相互兼容的
- D) 它通过一层一层叠加的方式创建实物
- E) 它使用数据文件中的规范

Answer: C

Difficulty: Moderate

42. 以下陈述是关于知识工作者的，除了 _____

- A) 设计师
- B) 工程师
- C) 架构师
- D) 执行人员
- E) 研究人员

Answer: D

Difficulty: Moderate

43. CAD工作站是：

- A) 为工程师、设计师和工厂管理人员提供对工业设计和制造的精确控制
- B) 为组织提供重要的专业知识的重要来源
- C) 允许组织基于文档进行协作工作
- D) 为金融行业领域提供高端的PC终端，可以即时分析交易情况并促进投资组合管理；
- E) 促进员工的学习

Answer: A

Difficulty: Moderate

44. 以下哪项不属于知识工作系统的分类？

- A) CAD系统
- B) 3D虚拟系统
- C) 增强现实应用
- D) 专家系统
- E) 虚拟现实系统

Answer: D

Difficulty: Moderate

45. 虚拟现实系统是：

- A) 为工程师、设计师、工厂管理者提供工业设计和制造的精准控制
- B) 自动化的创建和设计修改工作
- C) 使用机器建造坚固的实物
- D) 为架构师、工程师和医疗工作者提供实物精确、逼真的模拟
- E) 支持在虚拟世界中获取、存储和传播知识文档

Answer: D

Difficulty: Moderate

46. 以下哪一项旨在通过将物理世界的实时、直观视图与计算机生成的图像相结合来增强人类的感知？

- A) 增强现实
- B) 虚拟现实建模语言
- C) 计算机辅助设计
- D) 知识工作系统
- E) 学习管理系统

Answer: A

Difficulty: Moderate

对错题（三）

47. 3D答应制造具有全部功能的组件，包括工作的电池和LED屏幕。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

48. CAD和VRML都属于知识工作系统

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

49. 知识工作者包括公司的所有从事管理和创造知识的员工，这些员工包括最高层的科学家和最底层的文职和数据工作者。

Answer: FALSE

Difficulty: Easy

50. VRML需要功能强大的服务器和大量的带宽。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

51. 今天，3D打印技术可以生产人类软骨

Answer: TRUE

Difficulty: Challenging

52. 在电视转播的足球比赛中，屏幕上显示的黄色的首攻标记是增强现实的例子。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

简答题（三）

53. 对数字化的公司而言，为什么知识工作者非常重要？你认为对一个成功的企业而言，知识工作者的哪些能力最重要？为什么？

参考答案：本题目的答案不唯一，但是应该包括知识工作者三个主要能力的理解。知识工作者创新产品，或者是改善现有产品的质量，没有知识工作者，公司会在这种快速变化、创新的环境中停滞不前，竞争力下降。在现代经济社会中，知识就是力量。知识工作者的三个能力包括：让组织在发展过程中始终保持与外部知识的交流和更新；担任组织内部的顾问，了解组织的知识领域和发展机遇；作为创新的推动者，担任评估、发起和推广新项目的角色。知识工作者最重要的能力是开发新知识，特别是在那些产品和服务是公司主要支柱的情况下。

Difficulty: Moderate

54. 请描述一下知识工作系统的三大特征？

参考答案：知识工作系统应该为知识工作者提供他们所需的专业工具，例如强大的可视化、分析工具、通信和文档管理工具。一个知识工作系统必须为其他的知识工作系统提供一个用户友好的接口。这些用户友好的界面允许用户执行必要的任务，而不必花大量的时间学习使用计算机来获取需要的信息。知识工作系统必须被仔细优化相关的知识工作者的特定任务的执行。

Difficulty: Moderate

55. 讨论虚拟现实的概念，以及虚拟现实建模语言在商业领域应用状况。

参考答案：虚拟现实系统使用交互图形软件和硬件来创建网络空间中的现实幻觉，它最早是应用在游戏程序中，现在逐步扩展到教育、科学和商业领域，并被认为有很大的发展前景。虚拟现实使用称为虚拟现实建模语言这个标准开发基于 Web 的应用程序，它可以在多种媒体上应用，并将用户置身于模拟现实的环境中。虚拟现实建模语言与平台无关，可以在台式机上运行，并且只需要很少的带宽。杜邦公司的 Hyper Plant 就是虚拟现实商务应用的一个例子。Hyper Plant 允许用户体验三维模型，就好像他们物理的穿过一个星球，三维模型可以减少生产制造过程中的错误。增强现实系统是结合了物理世界的视图与计算生成图像，以增强对现实的感知。增强现实已经被用于体育运动的电视转播中，还被应用于计算机图像引导的手术，以及军事训练领域等。

Difficulty: Moderate

单项选择题（四）

56. 下列关于遗传算法的陈述哪一项是不正确的？

- A) 遗传算法是基于演化生物学的技术。
- B) 遗传算法是用于解决动态和非常复杂的问题，涉及到数百或者上千个变量和公式。
- C) 遗传算法可以评估各种方案，并快速找到最好的方案。
- D) 遗传算法可以通过迭代的过程，从一个初始的方案开始最终形成一个最优方案。
- E) 遗传算法通过使用并行的硬件和软件来发现知识，就如同生物和人脑那样的处理模式。

Answer: E

Difficulty: Challenging

57. 以下都属于消费者的智能个人助理，除了_____。

- A) Siri
- B) Alexa
- C) Google Now.
- D) Waston
- E) Cortana

Answer: D

Difficulty: Easy

58. 苹果的Siri应用是下列哪种典型的应用？

- A) 神经网络
- B) CBR
- C) AI
- D) 智能代理
- E) 机器学习

Answer: D

Difficulty: Easy

59. 下列哪个选项不适用与获取隐性知识？

- A) 专家系统
- B) 基于案例的推理
- C) 模糊逻辑
- D) 神经网络
- E) 知识库

Answer: D

Difficulty: Challenging

60. 下列哪一项是典型的智能技术？

- A) 数字资产管理
- B) 基于案例的推理
- C) 计算机辅助设计
- D) 虚拟现实建模语言
- E) 学习管理系统

Answer: B

Difficulty: Challenging

61. 以下哪一项技术是基于知识发现？

- A) 专家系统
- B) 业务处理系统
- C) CBR
- D) 数据挖掘
- E) 模糊逻辑

Answer: D

Difficulty: Moderate

62. 下列哪一项是试图模仿人类行为的基于计算机系统？

- A) 模糊逻辑
- B) 神经网络
- C) AI 技术
- D) 遗传算法
- E) 学习管理系统

Answer: C

Difficulty: Moderate

63. 推理引擎是：

- A) 基于案例推理的寻找规则的策略；
- B) 专家系统的程序开发环境
- C) 一种将专家系统的知识组织成知识库的方法
- D) 一种用于通过前向链接或者后向链接在专家系统中搜索规则库的策略
- E) 用虚拟现实建模语言创建虚拟世界的一种编程算法

Answer: D

Difficulty: Moderate

64. 前向链接是：

- A) 用于在专家系统中搜索规则库的策略，该策略以用户输入的信息开始；
- B) 专家系统的开发环境
- C) 将专家系统的知识组织成知识库的方法
- D) 在专家系统中以假设开始的搜索规则库的策略
- E) 用于使用 VRML 创建虚拟世界的编程算法。

Answer: A

Difficulty: Moderate

65. 后项链接是：

- A) 用于在专家系统中搜索规则库的策略，该策略以用户输入的信息开始；
- B) 专家系统的开发环境
- C) 将专家系统的知识组织成知识库的方法
- D) 在专家系统中以假设开始的搜索规则库的策略
- E) 用于使用 VRML 创建虚拟世界的编程算法。

Answer: D

Difficulty: Moderate

66. 专家系统是：

- A) 能够解决各种各样的问题。
- B) 基于 DO WHILE 规则。
- C) 缺乏人类的一般智慧。
- D) 与大型机计算共享特征。
- E) 用于知识发现。

Answer: C

Difficulty: Moderate

67. 几乎所有专家系统都能处理以下问题：

- A) 策略开发
- B) 分类
- C) 逻辑和控制
- D) 高复杂度
- E) 不精确的规则

Answer: B

Difficulty: Challenging

68. 专家系统的维护是昂贵而且耗费时间的，因为：

- A) 它的规则库非常复杂
- B) 它依赖一些过时的设备
- C) 每当环境发生变化时，专家系统必须进行重新编程，这反而会改变适用的规则
- D) 只有系统创建人确切知道专家系统是如何工作的，而且在需要做更改的时候，系统创建人可能不在。
- E) 如果想实现没有错误的编程，将需要非常高的复杂度。

Answer: C

Difficulty: Challenging

69. 以下哪项是描述了计算机数据库中存储人类专家过去的经历，以便用户在遇

到类似情景特征的情况下，通过检索可以发现相应的知识。

- A) 基于案例的推理
- B) 模糊逻辑
- C) 数据挖掘
- D) 学习管理系统
- E) 专家系统

Answer: A

Difficulty: Easy

70. 贵公司希望借助智能技术开发一个“智能”烤箱，它可以使用传感器和用户少量的输入，完美地烹饪基本菜肴，例如烤肉和烤面包。该系统可以实现稍半生、三分熟、中等熟和完全熟四种程度的烤肉。描述该系统的智能技术类别是：

- A) 专家系统
- B) 神经网络
- C) 基于案例的推理
- D) 模糊逻辑
- E) 遗传算法

Answer: D

Difficulty: Moderate

71. 假设你是一个汽车软件工程师，负责开发一款自动停车软件。你有可能应用的智能技术是：

- A) 基于案例的推理
- B) 人工智能
- C) 模糊逻辑
- D) 专家系统
- E) 遗传算法

Answer: C

Difficulty: Moderate

72. 模糊逻辑是一种：

- A) 数据挖掘
- B) 一个神经网络
- C) 一种智能技术
- D) 商务智能
- E) 基于案例的推理

Answer: C

Difficulty: Moderate

73. 以下哪项描述了有大量彼此之间连续交互的传感器和处理节点？

- A) 神经网络

- B) 专家系统
- C) 基于案例的推理
- D) 模糊逻辑系统
- E) 遗传算法

Answer: A

Difficulty: Moderate

74. 以下哪一项描述了神经网络和遗传算法之间的区别？

- A) 遗传算法是为了处理大量的信息而设计的
- B) 遗传算法是一种典型的知识发现，而神经网络是一种智能技术
- C) 神经网络是为了“学习”而开发的
- D) 遗传算法是为了处理小规模数据而开发的，而神经网络可以处理大规模的数据
- E) 神经网络是一种典型的机器学习，而遗传算法是一种静态的编程。

Answer: C

Difficulty: Challenging

75. 遗传算法是：

- A) 使用继承、选择和变异等方法开发特定问题的解决方案；
- B) 将知识表示为特征组
- C) 对大多数问题而言不适用
- D) 基于逻辑
- E) 寻求模拟人类专家的方式解决问题

Answer: A

Difficulty: Moderate

76. 无需人工直接干预就可以为个人用户、业务流程或者应用程序执行特定任务的软件程序称为：

- A) 智能代理
- B) 智能技术
- C) 商业智能
- D) AI 混合系统
- E) 遗传算法

Answer: A

Difficulty: Moderate

77. 什么类型的智能技术能够帮助宝洁公司确定它们的卡车运送货物的最有效的方法？

- A) 模糊逻辑
- B) 智能代理
- C) 遗传算法
- D) 神经网络

E) 基于案例的推理

Answer: B

Difficulty: Moderate

78. 为了实现日常任务自动化，以帮助公司搜索和过滤用于电子商务和供应链管理的信息，公司最应该使用以下哪项业务？

A) CAD 系统

B) VR 系统

C) 模糊逻辑

D) 智能代理

E) 遗传算法

Answer: D

Difficulty: Moderate

79. 以下哪一项是研究计算机程序在没有明确编程的情况下提高其性能？

A) 神经网络

B) 实践社区

C) 遗传算法

D) 机器学习

E) 智能技术

Answer: D

Difficulty: Moderate

80. 在模糊逻辑系统中，用以下哪个名词来描述不准确的状态或者条件的。

A) 神经网络

B) 成员功能

C) 推理引擎

D) 分类

E) 标签

Answer: B

Difficulty: Challenging

81. 哪种类型的智能代理能够对用户行为、股票市场进行建模，它利用智能代理的原理将其视为遵循相对简单的交互规则的自治体。

A) 基于智能代理的建模

B) 大规模开放式网络课程 (MOOC)

C) AR

D) 增强现实建模语言

E) 遗传算法

Answer: A

Difficulty: Moderate

82. 专家系统中使用的人类知识是指：

- A) 基于知识库
- B) 基于案例的推理
- C) 神经网络
- D) 专家人工智能
- E) 增强现实建模语言

Answer: A

Difficulty: Moderate

83. _____ 是一种智能技术，可以在海量数据集中找到模式和关系，这些数据集对手工操作而言太大，而无法进行分析。

- A) 推理引擎
- B) CAD
- C) 专家系统
- D) 遗传算法
- E) 神经网络

Answer: E

Difficulty: Moderate

84. 将不同类型的技术（例如遗传算法、模糊逻辑、神经网络和专家系统）集成到单个应用程序中的系统被称为_____。

- A) 差别智能
- B) 混合人工智能
- C) 机器学习
- D) 企业学习
- E) CAD

Answer: B

Difficulty: Moderate

对错题（四）

85. 专家系统是进行知识发现的一种主要工具。

Answer: FALSE

Difficulty: Easy

86. 专家系统以软件系统中一组规则的形式捕获有经验的员工的知识，这些规则可以为组织中的其他人使用。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

87. 专家系统通常用于业务中离散的、高度结构化的决策制定情形。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

88. 专家系统采用与知识库不同的“与/或”的规则而不是知识库，他们都是通过人类的专家学习而来的。

Answer: FALSE

Difficulty: EASY

89. 基于案例的推理并不适用于医疗领域的诊断系统。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

90. 模糊逻辑可以描述为一种特定的现象或者逻辑，在少量灵活的规则中表示这种描述。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

91. 模糊逻辑系统通过筛选数据、建立关系，建立模型以及一遍一遍地纠正模型本身的错误，从大量数据中“学习”模式。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

92. 因为神经网络不能解释为什么形成特定方案的原因，所以它并不适合于医疗领域。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

93. 混合智能系统（AI）已经在家用电器中得到应用，例如洗衣机。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

94. 智能代理可以在大规模的数据集中发现潜在的模式、分类和行为规律。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

95. 今天，人工智能系统是采用一种新的解决问题的方案。

Answer: FALSE

Difficulty: Challenging

简单题（四）

96. 请阐述神经网络、模糊逻辑和遗传算法的区别。哪种算法对于天文学家组织来分析照射到地球上的伽马射线来说最有用？

参考答案：神经网络试图模仿生物大脑的处理模式，其结果是一个程序，可以通过将已知问题的解决方案与呈现给它的数据集合进行比较来“学习”。神经网络用于收集了大量数据的复杂、难于解决的问题。模糊逻辑创建使用近似值或者主观值的规则，它用于描述特定的现象或者过程，然后使用少量灵活的规则表示逻辑。遗传算法是使用生物适应环境的模型的解决问题的方法。评估可能的解决方案，做出“最佳”选择，然后通过组合那些“第一”最佳选择所涉及的因素并再次选择来创建更多的可能的解决方案。学生在回答问题时，可能会有不同的考量，例如：神经网络最有用，因为神经网络能够分析大量数据，并寻找到隐藏的关系。

Difficulty: Challenging

97. 什么是基于案例的推理？它是如何实现的？

参考答案：基于案例的推理适合一种增强组织知识的智能技术，在基于案例的推理系统中，人类专家的知识过去的经验被表示成案例并存储在数据库中，以便在用户遇到类似的新案例时能够进行检索。检索工具将搜索与新问题类似的问题特征的存储案例，找到最相似的案例，并将已有案例的解决方案应用到新的案例中。

Difficulty: Easy

98. 什么是聊天机器人，它们在商业领域有什么应用？

参考答案：聊天机器人是通过文本或者视觉方法模拟与一个或者多个人类用户对话的自治软件系统，它们试图了解用户输入或者说出的内容，并通过回答问题或执行任务的方式来回应。聊天机器人通常被应用于客户服务或者是信息获取的软件系统中。Facebook 已经将其聊天机器人集成其发送信息的软件应用中，因此任何拥有 Facebook 公司应用的外部公司都可以通过聊天机器人与 Facebook 用户进行交互。例如，Facebook 用户可以通过在应用程序 Spring 上发短信来浏览一双轻量级跑鞋，Spring 程序会询问用户所喜欢鞋子的价格范围，并显示用户可能喜欢的选项。

Difficulty: Challenging

99. 什么是推理引擎？前向链接和后向链接有什么区别？

参考答案：推理引擎是用于搜索专家系统的知识库的策略。前向链接和后向链接是推理引擎可以运行的两种不同方式。在前向链接中，引擎从用户输入的信息开始推理，并逐步得到结论；在后向链接中，用户以一个假设或者条件开始，通过提出问题得到回答的方式，最终得出结论。

Difficulty: Challenging

100. 描述一下我们每天如何应用机器学习算法？

参考答案：机器学习在现代技术中的应用无处不在。你执行的每一次 google 的搜索都使用机器学习技术来调整结果，以便随着时间的推移而更加准确。亚马逊的推荐是基于用户之前的购买行为和在线浏览行为，通过机器学习的算法产生的结果，这个结果更加吸引用户购买。Netflix 公司也是如此，它对电影和

电视的推荐也以同样的方式产生。

Difficulty: Challenging

第 12 章 增强决策能力

单项选择题（一）

1. 以下哪项陈述最能说明增强决策能力的商业价值？
- A) 制造更好的产品
 - B) 为公司带来巨大的货币价值，因为影响效率、生产、成本等的众多小型日常决策会增加大的年度价值
 - C) 使高级管理人员能够更准确地预测未来的财务趋势
 - D) 增强客户和供应商的亲密度，从而降低成本
 - E) 创造更好的组织文化

Answer: B

Difficulty: Challenging

2. 没有明确或商定的做出决策的程序，也就是说_____。
- A) 没有记录成文档
 - B) 非结构化
 - C) 记录文档
 - D) 半结构化
 - E) 临时的

Answer: B

Difficulty: Moderate

3. 如果你可以按照明确的程序做出商业决策，那么你正在制定一个_____决策。
- A) 临时的
 - B) 程序化
 - C) 非结构化
 - D) 半结构化
 - E) 结构化

Answer: E

Difficulty: Moderate

4. 哪种类型的决策用于计算小时工的总薪酬？
- A) 半结构化
 - B) 程序化
 - C) 结构化
 - D) 非结构化
 - E) 临时的

Answer: C

Difficulty: Moderate

5. 用于决定是否引入新产品线的决策类型是什么？

- A) 结构化
- B) 非结构化
- C) 重复
- D) 非经常性的
- E) 程序化

Answer: B

Difficulty: Moderate

6. 批准资本预算的决定是一个_____决策的一个例子

- A) 结构化
- B) 临时的
- C) 半结构化
- D) 没有记录成文档
- E) 非结构化

Answer: E

Difficulty: Moderate

7. 创建和生成企业内部网所涉及的决策可归类为_____决策

- A) 半结构化
- B) 程序化
- C) 临时
- D) 结构化
- E) 非结构化

Answer: A

Difficulty: Moderate

8. 检查商店库存是_____决策的一个例子

- A) 程序化
- B) 结构化
- C) 临时
- D) 非结构化
- E) 半结构化

Answer: B

Difficulty: Moderate

9. 决策的_____阶段发现或识别到问题，需求或机会

- A) 选择
- B) 设计
- C) 执行
- D) 分析

E) 情报

Answer: E

Difficulty: Easy

10. 以下哪一项不是西蒙决策的四个阶段之一？

A) 执行

B) 情报

C) 分析

D) 选择

E) 设计

Answer: C

Difficulty: Moderate

对错题（一）

11. 提高行政部门高价值决策的质量相比改进在较低级别上做出的低价值决策的质量，可以为组织节省更多的钱。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

12. 不能通过遵循明确定义的程序集来做出结构化决策。“感觉”或“直觉”是必要的。

Answer: FALSE

Difficulty: Easy

13. 结构化决策在较低的组织层面最为普遍。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

14. 决策的设计阶段包括发现、识别和理解组织中发生的问题。

Answer: FALSE

Difficulty: Easy

15. 西蒙决策过程模型的选择阶段包括选择解决方案。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

16. 西蒙决策过程模型的第一阶段是设计阶段。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

17. 结构化决策是重复性和常规性的，已知程序为此提供解决方案。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

18. 西蒙的决策过程描述的第三个阶段是实施。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

简答题（一）

19. 在你担任律师事务所办公室经理的职位上，你负责雇用临时法律助理和文职人员。描述西蒙的决策过程如何适用于此决策。信息系统能以任何方式得到帮助帮助做出这个决定吗，如果是这样，怎么做？

参考答案：

决策过程是：

1.情报或问题发现：需要雇佣多少临时工，需要多长时间，以及他们需要什么技能？

2.设计或解决方案发现：有哪些临时代理商可用，价格是多少？

3.选择或选择解决方案：评估临时代理商的产品，并根据需要评估临时工的能力。4.执行或解决方案测试：根据任务和其他需求评估每个临时工作。

一个可显示可供雇用的临时工具以及相关信息（如费率，过去的任务和评估）的信息系统，将有助于这一过程。

Difficulty: Moderate

20. 你是一家保险公司的首席信息官，经理提议实施昂贵的新项目管理软件，以帮助提高IT员工的效率。提高效率的想法听起来不错，但在购买软件之前，有什么方法可以评估她的决定吗？答案要具体明确。

参考答案：学生的答案会有所不同，但应该将决策过程的步骤或决策的质量作为评估手段。一个Answer是：是的，你可以要求经理描述她的决策过程，并根据她采取的步骤评估决策。例如，她如何将效率确定为需要解决的问题？这是最紧迫的问题吗？解决问题的各种解决方案是什么？她选择评估它们的标准是什么？你还可以根据决策的各种质量评估经理的决策：准确性（决策是否反映现实？），全面性：（决策是否反映了对事实和情况的充分考虑？），公平性（该决策是否忠实地反映了受影响各方的关注和利益？），速度（决策是否在时间和其他资源方面有效？），连贯性（决策是否反映了一个可以向他人解释并使其易于理解的理性过程？），以及正当程序（决定是已知程序的结果，是否可以向更高级别的机构提出上诉？）。

Difficulty: Challenging

21. 什么是管理者角色以及管理者角色的三个主要类别是什么？

Answer:

管理者角色（managerial roles）是指对管理者在组织中应该执行的活动的期望。管理者角色主要分为3类，即人际关系角色、信息角色和决策角色。人际

关系角色涉及代表公司和履行象征性职责，同时也充当公司其他层级之间的联络人。信息角色需要将信息分发给需要信息的人。决策角色需要启动新活动和处理组织内的干扰，以及调解冲突。

Difficulty: Moderate

22. 描述高速自动化决策及其危险性。

Answer:

高速自动化决策是一种高度结构化的决策，以毫秒的方式执行，如Google搜索或自动化股票交易。这些类型的决策的危险在于它们比管理者可以监督或控制的速度更快，因此错误可能是灾难性的。例如，由于自动化系统的错误交易，Knight Capital损失了4.4亿美元。编写支持这些类型决策的软件的人必须小心确保系统正常运行。

Difficulty: Challenging

单项选择题（二）

23. 以下哪一项不属于管理行为与管理者的经典描述不同的五种观察方式？

- A) 管理者完成的大多数工作不是在宽松的环境中进行的
- B) 管理者在很长一段时间内执行少量活动
- C) 管理者喜欢眼前的、具体的和临时的信息
- D) 管理者更喜欢口头形式的沟通
- E) 管理者高度重视维护一个复杂多样的联络人网

Answer: B

Difficulty: Moderate

24. 联络的角色属于明茨伯格的管理者分类中的哪一个？

- A) 决策角色
- B) 信息角色
- C) 人际关系角色
- D) 象征角色
- E) 领导角色

Answer: C

Difficulty: Challenging

25. 明茨伯格概述了三类管理角色：

- A) 人际关系角色，信息角色，决策角色
- B) 控制角色，领导角色，监督角色
- C) 操作角色，管理角色，执行角色
- D) 文化角色，组织角色，技术角色
- E) 中层管理者，高层管理者，执行角色

Answer: A

Difficulty: Moderate

26. 企业家的角色属于明茨伯格的管理者分类中的哪一个？

- A) 决策角色
- B) 信息角色
- C) 人际关系角色
- D) 象征角色
- E) 领导角色

Answer: A

Difficulty: Challenging

27. 根据明茨伯格的说法，管理者在他们的信息角色中：

- A) 组织的傀儡
- B) 领导者
- C) 神经中枢
- D) 协商者
- E) 联络员

Answer: C

Difficulty: Moderate

28. 以下哪个系统支持经理作为组织领导者的角色？

- A) 决策支持系统
- B) 远程呈现系统
- C) 电子邮件
- D) 管理信息系统
- E) 经理支持系统

Answer: B

Difficulty: Challenging

29. 所有以下管理角色都可以得到信息系统的支持，除了

- A) 联络者
- B) 资源分配者
- C) 神经中枢
- D) 信息传播者
- E) 协商者

Answer: E

Difficulty: Challenging

30. 当管理者在对外代表他们的公司并履行象征性职责时，他们在扮演着：

- A) 决策角色
- B) 管理者
- C) 信息角色
- D) 人际关系角色

E) 领导者

Answer: D

Difficulty: Moderate

31. 正如本文中所讨论的那样，信息技术投资并不总能产生积极结果的三个主要原因是：

A) 管理支持，技术物流和用户合规性
B) 组织，环境，文化
C) 信息质量，信息完整性和信息准确性
D) 信息质量，组织文化和管理过滤器
E) 组织，文化和技术

Answer: D

Difficulty: Moderate

32. 管理的概念_____描述了管理者根据先入为主的观念行事的情况，这些观念拒绝不符合其先前概念的信息

A) 过滤器
B) 背景
C) 偏见
D) 低效
E) 政治

Answer: A

Difficulty: Moderate

33. 哪种信息质量维度涉及信息源的数据值落在规定范围内？

A) 及时性
B) 一致性
C) 完备性
D) 可获取性
E) 有效性

Answer: E

Difficulty: Challenging

34. _____的维度描述了数据元素是否一致定义

A) 完备性
B) 正确性
C) 有效性
D) 一致性
E) 完整性

Answer: D

Difficulty: Challenging

35. 高速自动化决策系统正在迅速发展，适用于被归类为_____的决策
- A) 半结构化
 - B) 金融
 - C) 临时
 - D) 事先定义
 - E) 高度结构化
- Answer: E
Difficulty: Moderate
36. 以下哪一项描述了西蒙决策框架如何在高速决策环境中发挥作用？
- A) 只有初始步骤由软件执行；最后的三个步骤人为处理
 - B) 消除了西蒙框架的前两个步骤，最后两个步骤由软件算法处理
 - C) 该过程的前三个步骤由软件算法处理，最后一步由经验丰富的管理人员处理
 - D) 所有这四个步骤均由人在高速、大容量的 DSS 和 ESS 支持下执行
 - E) 该过程的所有四个步骤均由软件算法处理；人从决策中被淘汰，因为他们太慢了
- Answer: E
Difficulty: Moderate
37. 高速自动化决策系统的缺点是他们无法做到：
- A) 处理大量决策
 - B) 处理结构化决策
 - C) 处理半结构化决策
 - D) 控制自己并应对新环境
 - E) 适用于金融世界以外的情况
- Answer: D
Difficulty: Challenging
38. 相比于经典模型，管理的行为模型将管理者视为_____。
- A) 更系统化
 - B) 更随意
 - C) 更具反思性
 - D) 组织得更好
 - E) 反应性较低
- Answer: B
Difficulty: Moderate
39. 以下哪一项不是管理者的五大经典职能之一？
- A) 领导
 - B) 决策
 - C) 计划

D) 组织

E) 控制

Answer: A

Difficulty: Challenging

40. 信息质量中_____的维度描述了数据结构是否一致。

A) 完整性

B) 正确性

C) 及时性

D) 完备性

E) 一致性

Answer: A

Difficulty: Moderate

对错题（二）

41. 经典的管理模式并未解决管理者在计划，决定事物和控制他人工作时的确切行为。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

42. 来自各个领域的专家发现，管理者在评估风险方面很差。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

简答题（二）

43. 你的体育用品制造公司的一项关键业务决策是确定原材料供应商。如何判断负责选择供应商的经理是否做出最佳选择？

参考答案：学生的答案会有所不同，但应包括对评估数据所依据的信息的理解。例如：确定经理选择的一种方法是找出他或她做出决定的依据：价格，质量，进度，关系等。然后，你可以了解供应商质量的这些衡量标准是如何制定的（是有关供应商准确信息的数据）。你可以根据信息质量维度评估通知决策的数据：准确性，完整性，一致性，完备性，有效性，及时性和可获取性。

Difficulty: Moderate

44. 解释为什么即使设计良好的信息系统也不能总是帮助公司改善决策。

参考答案：学生的答案会有所不同，但应包括信息系统不总是产生积极结果的三个主要原因：1、信息质量 2、管理过滤器 3、组织惯性/政治。

例如：实施精心设计的信息系统可能不会产生更好的决策，这有三个主要原因。首先，系统产生的信息可能不完整且不准确。信息质量取决于所收集数据的质量，可能需要收集最少量的数据。不准确的数据和不完整的数据会降低决

策质量。其次，管理过滤器也可能阻碍良好的决策制定，对某些类型的活动或解决方案有偏见，或过于乐观或悲观的管理者会做出偏向于他们自己的观点而非实际事实的决策。最后，组织惯性和政治可能妨碍决策。信息系统可能需要员工想要抵制的角色和业务流程的组织变更；或者系统可以生成信息，表明需要进行更改，但员工会忽略这些信息以维持角色和职责的现状。

Difficulty: Moderate

单项选择题（三）

45. 以下哪些BI工具或能力推动了“智能城市”的发展？

- A) 联机分析处理
- B) 卡方分析
- C) 预测分析
- D) 数据挖掘
- E) 大数据分析

Answer: E

Difficulty: Moderate

46. 以下哪项陈述最能说明商务智能这一术语？

- A) 专为企业管理开发的软件
- B) 用于分析和理解业务数据的工具和技术
- C) 用于收集和管理业务数据的基础结构
- D) 涉及商业决策的信息系统
- E) 用于制定业务决策的企业系统

Answer: A

Difficulty: Moderate

47. 关于管理和监控日常业务活动的决策被称为_____情报。

- A) 商务
- B) 分析
- C) 运营
- D) 交易
- E) 生产

Answer: C

Difficulty: Moderate

48. 以下哪家公司没有被确定为商务智能和分析产品的主要生产商之一？

- A) 谷歌
- B) 微软
- C) SAP
- D) IBM
- E) SAS

Answer: A

Difficulty: Moderate

49. 以下哪项不是本章讨论的商务智能环境中的六个主要元素之一？

- A) 管理者用户和方法
- B) 组织环境
- C) 用户界面
- D) 来自企业环境的数据
- E) 输出平台

Answer: B

Difficulty: Moderate

50. 以下哪项不是BI系统的六个主要分析功能之一，可帮助决策者了解信息并采取行动？

- A) 生产报告
- B) 参数化报告
- C) 商业案例档案
- D) 预测、情景化和建模
- E) 向下钻取分析

Answer: C

Difficulty: Easy

51. _____是用于在BI系统中呈现性能数据的可视化工具。

- A) 仪表盘和计分卡
- B) 参数化报告
- C) 报告和深入分析功能
- D) 情景化和建模
- E) 临时报告创建

Answer: A

Difficulty: Moderate

52. 以下哪项最有可能主要依靠BI的深入分析功能来满足其决策需求？

- A) IT 开发人员
- B) 中层管理者
- C) 运营员工
- D) 业务分析师
- E) 高级管理人员

Answer: B

Difficulty: Moderate

53. 当用户在数据透视表中输入各种值以过滤数据时，会生成一个_____报告。

- A) 深入分析

- B) SQL
- C) 临时
- D) 生产
- E) 参数化

Answer: E

Difficulty: Moderate

54. _____是BI功能，用于显示用户定义的性能数据。

- A) 临时查询
- B) 参数化报告
- C) 接口
- D) 门户
- E) 仪表盘

Answer: E

Difficulty: Moderate

55. 旨在确定业务环境发生变化最可能的影响的BI称为：

- A) 统计建模
- B) 环境分析
- C) 预测分析
- D) 大数据分析
- E) 参数化报告

Answer: C

Difficulty: Easy

56. 以下哪项最有可能主要依靠生产报告来满足其决策需求？

- A) 运营主管
- B) 高级经理
- C) 分析建模者
- D) 业务分析师
- E) 高管

Answer: A

Difficulty: Moderate

57. 哪种类型的信息系统使用数据可视化技术来分析和显示数据，以便以数字化地图的形式进行规划和决策？

- A) GIS
- B) DSS
- C) 位置分析
- D) 执行支持系统
- E) GDSS

Answer: A

Difficulty: Easy

58. 以下哪项不是预测分析的应用方面：

- A) 预测客户对价格变化的反应
- B) 确定最有利可图的客户
- C) 确定产品交付的最佳途径
- D) 建立消费者信用评分
- E) 预测驾驶员安全

Answer: C

Difficulty: Challenging

59. 以下哪项不是BI预定义生产报告的示例？

- A) 劳动力的人口分布
- B) 订货周期
- C) 收入预测
- D) 供应商绩效
- E) 直接和间接费用

Answer: C

Difficulty: Challenging

对错题（三）

60. 你可以使用位置分析来确定如何最好地将产品运送到零售店。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

61. GIS是专门用于处理空间信息的DSS。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

62. 大数据太难以分析消费者偏好。

Answer: FALSE

Difficulty: Easy

63. 数据可视化技术用于帮助用户查看大量数据中的模式和关系。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

64. 地理信息系统对企业很有用，但对州和地方政府来说并不那么有用。

Answer: FALSE

Difficulty: Easy

简答题（三）

65. 你正在评估来自各种供应商的BI软件。确定BI环境中的六个元素。使用你对这些元素的重要性的理解来制定六个问题，以询问供应商，以确定他们的软件如何与您的需求相互作用。

参考答案：

这六个要素是：

- 1.来自商业环境的数据。对于销售人员来说，的一个问题是：“你的软件如何与我们的数据集成？”
- 2.商务智能基础设施。“你的软件使用什么类型的数据库系统？”
- 3.商业分析工具集。“包括哪些工具？”
- 4.管理者用户和方法。“我们的管理团队使用这些指标。您的软件是否提供了这些指标？”
- 5.交付平台：“你的软件如何与我们的平台集成？”
- 6.用户界面：“你的用户界面的元素是什么以及使用了哪些交付方式，比如移动，社交媒体，门户网站等”。学生对哪些是最重要的评估会有所不同。

Difficulty: Challenging

66. 什么是GIS？至少描述现代企业可以使用GIS的三种方式。

参考答案：地理信息系统（GIS）是 DSS 的一个特殊类别，它使用数据可视化技术来分析和显示数据，以数字化地图的形式进行规划和决策。地理信息系统最适合用于支持需要了解人员或其他资源在科学研究，资源管理和发展规划方面的地理分布的决策。GIS 具有建模功能，允许管理人员更改数据并自动修改业务方案以找到更好的解决方案。例如，公司可以在地图上显示其客户，然后为其产品设计最有效的交付路线。可以使用它的第二种方式是分析人口统计信息以决定在哪里开分支餐馆。第三种用途可以是客户人口统计数据 and 地图信息，以找到可能成为公司服务客户的人。

Difficulty: Challenging

67. 你是一家进口和分销特种油和醋的公司的分析师，你的公司希望你利用尖端业务分析评估他们的选择。他们有什么选择？你会推荐什么？

参考答案：采用 BI 和 BA 功能有两种策略：

- 1.综合解决方案或
- 2.使用多种最佳供应商软件解决方案。

硬件公司希望你推销在其硬件上运行的集成硬件/软件解决方案（完全集成的解决方案）。软件公司希望你推销在他们想要的任何机器上运行的“同类最佳”软件。在此策略中，你采用最佳的数据库和数据仓库解决方案，并从你认为最佳的供应商中选择最佳的商业智能和分析包。学生的建议会有所不同：第一个解决方案存在单个供应商提供贵公司总硬件和软件解决方案的风险，使你的公司依赖其定价能力，但它提供了与可以在全球范围内交付的单一供应商打交道的优势规模。第二种解决方案提供了更大的灵活性和独立性，但存在将软件集成到硬件平台以及其他软件的潜在困难的风险。

Difficulty: Moderate

68. 为什么管理用户和方法被认为是BI环境的重要组成部分？

参考答案：管理用户和方法是一个重要的部分，因为商务智能的硬件和软件只是工具，它们只是与用户一样有用或智能。使用 BI 工具的经理将决定各种业务目标的重要性或不重要性，选择被使用的分析工具，确定是否以及如何衡量实现这些目标的进度，以及他们如何评估工具本身。

Difficulty: Challenging

69. 你是城市交通规划师，有兴趣改善城市的公交服务。哪些类型的分析工具可以帮助你实现此目的，以及如何使用它们？

参考答案：为了帮助规划有效的总线系统，你可以使用某种决策支持系统（DSS）。理想情况下，你需要使用预测分析来了解服务中的潜在变化将如何影响如车手和速度等各种元素。你可以使用大数据预测建模和位置分析来从现有服务和路线的信息中获取洞察力并确定服务的优先级。

Difficulty: Challenging

70. 并非所有商业智能用户都是对预测下一季度销售数据感兴趣的经理。企业的情报系统有哪些不同类型的用户？

参考答案：商业智能用户包括来自运营员工，客户和供应商，管理人员，知识工作者和高级管理人员的所有人员。这些用户可以是普通用户或临时用户，他们依赖于系统提供的预打包报告，也可以是超级用户，他们创建自定义报告并使用系统的更高级功能进行自定义分析。超级用户可以出现在组织的任何级别。运营级别的超级用户可能会参与 IT 开发，而管理级别的超级用户更有可能成为业务分析师。

Difficulty: Challenging

71. 什么是大数据？它如何提供商业价值？

参考答案：大数据是描述社交媒体，客户交易以及机器和传感器输出产生的大量数据的术语。它对业务很有价值，因为它提供了一种方法来找到分析销售，客户等的新方法，并做出更好的预测，改善业务决策。

Difficulty: Moderate

72. 向“智慧城市”迈进的背后是什么？

参考答案：“智慧城市”利用大数据分析和数字技术做出更好的决策。大多数城市都有税务记录，犯罪数据，健康状况统计，教育记录等等。到目前为止，还没有很好的方法将所有原始数据合成为可操作的信息。使用大数据分析和预测建模，城市可以在运输运营，公共安全和医疗保健方面做出更好的决策，其他模型允许城市确定将一项服务更改为其他服务的影响。

Difficulty: Challenging

单项选择题（四）

73. MIS通常产生：

- A) 查看强调变化，灵活性和快速响应的数据的新方法。
- B) 根据从组织的 TPS 中提取的固定的，定期安排的报告。
- C) 适合中层管理决策的半结构化问题的解决方案。
- D) 假设，对即席查询的响应以及现有数据的图形表示。
- E) 按照预定义关键指标打分的整体公司业绩记分卡。

Answer: B

Difficulty: Easy

74. 建筑公司的信息系统可以跟踪美国各个项目的建筑成本，它将被归类为以下类型：

- A) BPM
- B) MIS
- C) KPI
- D) GSS
- E) CDSS

Answer: B

Difficulty: Easy

75. 数据透视表是一个：

- A) 电子表格工具，以方便的格式显示两个或多个维度的数据。
- B) 一种关系数据库
- C) 一种可以快速、直观地旋转柱状数据的图表工具
- D) 用于执行灵敏度分析的工具
- E) 用于数字仪表板和记分卡的集成的数据可视化工具

Answer: A

Difficulty: Easy

76. 信息系统将来自内部TPS的数据与来自财务系统和外部来源的信息相结合，以提供诸如损益表和影响分析等报告，这是_____的一个实例：

- A) DSS
- B) ESS
- C) CDSS
- D) MIS
- E) GIS

Answer: B

Difficulty: Easy

77. 理解公司高管所需的真正重要信息的主要方法称为_____方法。

- A) 数字仪表板

B) 平衡计分卡

C) KPI

D) 数据可视化

E) 预测分析

Answer: B

Difficulty: Moderate

78. 将使用以下哪种类型的系统向高级营销主管提供有关客户保留，满意度和质量绩效的深入信息？

A) CDSS

B) MIS

C) DSS

D) TPS

E) ESS

Answer: E

Difficulty: Moderate

79. 管理层定义并用于内部评估公司财务，业务流程，客户以及学习和增长成功的措施称为：

A) 基准

B) KPIs

C) 平衡计分卡方法

D) BPM

E) 参数

Answer: B

Difficulty: Moderate

80. _____促进了一组决策者作为一个整体一起工作来解决非结构化问题。

A) DSS

B) ESS

C) CDSS

D) GIS

E) GDSS

Answer: E

Difficulty: Moderate

81. 使用公司战略为企业生成业务目标并使用公司的企业系统衡量业务目标的管理方法称为：

A) 基准

B) KPI

C) 平衡计分卡方法

D) BPM

E) 商务智能

Answer: D

Difficulty: Moderate

82. ESS是指_____:

- A) 支持高级管理人员的结构化决策
- B) 能够深入到更低层次的细节
- C) 轻松整合来自不同系统的数据
- D) 主要由来自公司交易处理系统的信息驱动
- E) 使运营经理能够创建参数化报告

Answer: B

Difficulty: Moderate

83. 精心设计的ESS将使管理层能够:

- A) 创建例行生产报告以及查看整体业务绩效
- B) 促进集体决策
- C) 创建数据透视图
- D) 分析大数据
- E) 跟踪竞争对手的活动

Answer: E

Difficulty: Moderate

84. GDSS是指_____:

- A) 旨在让与会者与同行实时分享他们的想法
- B) 支持需要了解资源地理分布的决策
- C) 仅适用于地理位置分散的与会者
- D) 促进解决非结构化问题
- E) 提供允许管理人员可视化数据的工具

Answer: D

Difficulty: Moderate

85. 以下哪项不能改善GDSS功能:

- A) 提高台式机的功率
- B) 移动计算的爆炸式增长
- C) 蜂窝网络的增长
- D) 增加专用会议室
- E) 扩展 Wi-Fi 带宽

Answer: D

Difficulty: Easy

86. 思科协作会议室混合等GDSS最多可以处理:

- A) 5 个参与者

- B) 50 个参与者
- C) 500 个参与者
- D) 1000 个参与者
- E) 5000 个参与者

Answer: C

Difficulty: Moderate

对错题（四）

87. 中层管理主要面对结构化决策。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

88. DSS主要解决结构化问题。

Answer: FALSE

Difficulty: Easy

89. MIS通常根据从公司基础交易处理系统中提取和汇总的数据生成固定的，定期安排的报告。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

90. DSS是一种特殊的位置分析类别。

Answer: FALSE

Difficulty: Easy

91. 假设分析从已知或假设的条件向前发展。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

92. 灵敏度分析预测不断输入的结果。

Answer: FALSE

Difficulty: Easy

93. GDSS通过一组决策者在同一地点或不同地点作为一个整体协同工作，促进解决非结构化问题。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

94. GDSS需要一个带有特殊硬件和软件工具的专用会议室。

Answer: FALSE

Difficulty: Challenging

95. GDSS旨在以数字化地图的形式显示数据。

Answer: FALSE

Difficulty: Challenging

96. 关键绩效指标分析是了解公司高管所需的最重要信息的主要方法。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

简答题（四）

97. 描述MIS和DSS并区分它们。

参考答案：MIS 提供有关公司业绩的信息，以帮助管理人员监控和控制业务。它们通常根据从组织的基础事务处理系统中提取和汇总的数据生成硬拷贝，固定，定期计划的报告。DSS 为非常规决策和用户控制提供了新的功能集。MIS 重点报告基于常规数据流并协助组织的总体控制。DSS 强调对非结构化问题的变更，灵活性和快速响应。

Difficulty: Challenging

98. DSS的商业价值是什么？

参考答案：DSS 可以帮助公司改善供应链管理和客户关系管理。有些人利用企业系统提供的全公司范围的数据。如今的 DSS 还可以利用 Web 的交互功能为员工和客户提供决策支持工具。

Difficulty: Moderate

99. 描述平衡记分卡模型及其在ESS中的作用。

参考答案：平衡计分卡是一个框架，用于通过关注企业绩效的四个方面的可衡量结果来实施公司的战略规划：财务，业务流程，客户，学习和增长。每个维度的绩效都是使用关键绩效指标（KPI）来衡量的，关键绩效指标是高级管理层为了解公司在任何给定维度上的表现而提出的措施。平衡计分卡框架被认为是“平衡的”，因为它使管理者不仅仅关注财务业绩。在这种观点中，财务业绩是过去的历史 - 过去行动的结果 - 管理者应该关注他们今天能够影响的事情，例如业务流程效率，客户满意度和员工培训。

Difficulty: Challenging

100. GDSS的商业价值是改进决策。GDSS如何实现这一目标？

参考答案：GDSS 帮助团队决定非结构化问题。首先，因为 GDSS 通过允许在重要决策上进行协作来提供价值 - 决策并不仅仅由一个人掌控。通过让更多人处理问题，决策更有可能真实地反映团队的需求和目标，而不仅仅是一个人。其次，因为匿名是一个特征，所以鼓励人们更诚实。这也将提高解决方案的准确性。GDSS 记录会议和决策的能力意味着决策过程，其想法和解决方案可以成为公司知识库的一部分。另外，通过提供结构，GDSS 可以提

高特定类型的非结构化决策的效率。

Difficulty: Challenging

第 13 章 建立信息系统

单项选择题（一）

1. IT驱动的四种结构组织变革，风险从最小到最大依次是：

A) 合理化、自动化、再工程和重新设计。
B) 合理化、自动化、再造和范式转换。
C) 自动化、合理化、重新设计和范式转换。
D) 自动化、重新设计、重组和范式转换。
E) 范式转换、再造、合理化和自动化。

Answer: C

Difficulty: Moderate

2. 自动化：

A) 需要更多的手动步骤。
B) 重组业务流程以减少浪费并消除重复的、纸张密集的任务。
C) 业务的性质被重新考虑。
D) 使员工能够更有效地执行任务。
E) 业务流程被添加。

Answer: D

Difficulty: Moderate

3. 下列哪一项比程序合理化更有力？

A) 业务流程的重新设计
B) 全面质量管理（TQM）
C) 自动化
D) 六西格玛
E) 系统分析与设计

Answer: A

Difficulty: Easy

4. 银行重整其抵押贷款申请程序，以便处理几个由计算机软件处理的步骤，并结合一些步骤，以减少在加工过程中的瓶颈。目标是随着时间的推移逐渐提高效率。这是以下哪一个选项的例子？

A) 自动化
B) 程序的合理化
C) 范式转换
D) 全面质量管理（TQM）
E) 六西格玛

Answer: B

Difficulty: Moderate

5. 一个高档有机食品杂货连锁店正在实施一个信息系统，该系统能够向顾客提供当天的送货上门服务。这是以下哪一个选项的例子？

A) 自动化。
B) 程序的合理化。
C) 范式转换。
D) 业务流程的重新设计。
E) 组织变革。

Answer: C

Difficulty: Moderate

6. 质量控制的实现是其本身的终结的概念描述了哪一个主要概念？

A) 业务流程管理 (BPM)。
B) 业务流程再造 (BRP)。
C) 六西格玛。
D) 全面质量管理 (TQM)。
E) 系统分析与设计。

Answer: D

Difficulty: Challenging

7. _____ 解决组织的持续发展提供了一种方法和工具来修改和优化其众多的业务流程。

A) 业务流程的重新设计
B) 业务流程管理
C) 计算机辅助软件工程工具 (CASE)
D) 全面质量管理 (TQM)
E) 系统分析与设计

Answer: B

Difficulty: Challenging

8. 按照顺序，业务流程管理 (BPM) 的前三个步骤是什么？

A) 1、识别变化的流程；2、分析现有流程；3、设计新的流程。
B) 1、分析现有流程；2、识别变化的流程；3、设计新的流程。
C) 1、识别变化的流程；2、设计新的流程；3、实施新的流程。
D) 1、分析变化的过程；2、设计新的流程；3、测量优化的流程。
E) 1、设计新工艺；2、分析现有的流程；3、识别变化的流程。

Answer: A

Difficulty: Moderate

9. 成功的业务流程改变最大的障碍是什么？

A) 无效的项目管理

- B) 实现解决方案的可用性
- C) 选择正确的过程来改变
- D) 组织文化
- E) 技术选择不好

Answer: D

Difficulty: Easy

10. 下列哪一项不是业务流程管理（BPM）工具的可能的功能？

- A) 集成现有的系统以支持业务流程的改进。
- B) 自动化业务流程。
- C) 识别和记录业务流程。
- D) 测试业务流程的安全性。
- E) 设计新的流程。

Answer: D

Difficulty: Easy

11. BPM软件提供了帮助企业完成以下所有操作的工具，除了：

- A) 识别和记录需要改进的过程。
- B) 为改进过的业务流程创建模型。
- C) 执行用于过程的业务规则。
- D) 捕获和识别新系统的信息系统要求。
- E) 集成现有系统以支持新的或重新设计的流程。

Answer: D

Difficulty: Challenging

12. _____是一种组织变革，包括重新思考企业和组织本身的性质。

- A) 自动化程序
- B) 合理化计划
- C) 系统分析
- D) 范式转换
- E) 务流程再设计程序

Answer: D

Difficulty: Moderate

对错题（一）

13. IT为支撑的组织变革最常见的形式是自动化。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

14. 程序的合理化描述了对商业模式的彻底反思。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

15. 如果组织的系统是一个良好的系统，组织不需要进行特殊的改进就能适应新的信息系统。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

16. 六西格玛将质量的衡量描述为每百万次采样数的3.4次缺陷率。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

简答题（一）

17. 描述信息技术为支撑的组织变革的每一种类型。假设酒店的运营可以体现这四种类型的变革，请为每一种变革举一个例子。

参考答案：1、在自动化中，员工辅助来执行任务。在酒店中，意味着有一个来记录处理客户预约的预约系统。

2、在程序合理化时，标准操作流程被简化。在酒店中，这可能意味着一个需要三个或四个步骤来检查一个客户入住的预订系统将被减少到一到两个步骤。

3、在业务流程再造中，业务流程被分析、简化和重新设计。在酒店中，预订和登记系统可能被设计为允许顾客预订房间，自己入住，不需要酒店员工来确认整个过程。

4. 在范式转换中，企业的本质是被重新思考并且新的商业模式被定义。在一个酒店中，基于顾客可能会重新考虑一个长期居留地，或者甚至是一个公寓或其他商业类型的住处，夜租房的概念会产生。

Difficulty: Moderate

18. 管理业务流程的质量的业务重要性是什么？描述质量管理的两种方法。

参考答案：质量管理是持续改进过程的一个领域之一。质量改进在业务流程中可以提高效率，减少浪费，降低成本，并且可以提高产品和服务质量水平。获得更高质量的两种方法是全面质量管理（TQM）和六西格玛管理。在全面质量管理中，质量是所有人 and 职能在组织中的责任。每个人都希望为整体的质量改善做出贡献。六西格玛是一种特殊的质量标准，代表每百万次采样数 3.4 次的缺陷率。大多数公司无法达到这一水平，但是使用六西格玛作为一个目标可以来实施一套提高质量和降低成本的方法和技术。

Difficulty: Moderate

单项选择题（二）

19. 哪个转换流程首先将系统引入到组织的有限的部分？

A) 引导战略

- B) 分阶段策略
- C) 直接切换策略
- D) 并行策略
- E) 平行进场策略

Answer: A

Difficulty: Easy

20. 下列哪一个流程开发了一个新的信息系统必须执行的详细的职能描述：

- A) 可行性研究
- B) 需求分析
- C) 系统设计
- D) 测试计划开发
- E) 管理计划

Answer: B

Difficulty: Moderate

21. 系统设计：

- A) 从财务和组织的角度来确定解决方案是否可行。
- B) 展示了新系统将如何满足信息需求。
- C) 标识哪些用户需要什么信息、在何处、何时以及如何需要这些信息。
- D) 与系统解决方案的逻辑视图有关。
- E) 将系统规范转换成软件程序代码。

Answer: B

Difficulty: Moderate

22. 将从遗留系统传输数据到新系统将由哪个系统定义系统设计规范的范畴？

- A) 输入
- B) 数据库
- C) 手动操作
- D) 转换
- E) 实施

Answer: D

Difficulty: Challenging

23. 单元测试：

- A) 包括在系统上执行的一系列测试的所有准备工作。
- B) 测试系统作为一个整体的功能，以确定离散模块是否将按计划共同运作。
- C) 涉及到用真实世界数据测试整个系统。
- D) 提供系统准备在生产环境中使用的最终认证。
- E) 分别测试每个程序。

Answer: E

Difficulty: Easy

24. 系统测试：

- A) 包括在系统上执行的一系列测试的所有的准备工作。
- B) 测试系统作为一个整体的功能，以确定离散模块是否将按计划共同运作。
- C) 分别测试每个程序。
- D) 提供系统准备在生产环境中使用的最终认证。
- E) 测试系统的信息需求。

Answer: B

Difficulty: Moderate

25. 验收测试：

- A) 包括在系统上执行的一系列测试的所有准备工作。
- B) 测试系统的功能作为一个整体。
- C) 在系统中分别测试每个程序。
- D) 提供生产环境中被使用的系统的最终认证。
- E) 测试遗留数据到新系统的转换。

Answer: D

Difficulty: Easy

26. 在并行转换策略中，新系统：

- A) 由外包公司进行测试。
- B) 在指定的日期替换旧的系统。
- C) 和旧的系统一起运行一段时间。
- D) 仅在限定的区域引入。
- E) 慢慢地从旧系统转换。

Answer: C

Difficulty: Moderate

27. 在切换转换策略中，新系统：

- A) 由外包公司进行测试。
- B) 在指定的日期替换旧的系统。
- C) 和旧的系统一起运行一段时间。
- D) 分阶段引入。
- E) 新旧系统并行运行。

Answer: B

Difficulty: Easy

28. 硬件、软件、文档或生产向生产系统的转变纠正错误，满足新的要求，或提高处理效率被称为：

- A) 接受。
- B) 生产。
- C) 维护。

D) 后实施。

E) 实施。

Answer: C

Difficulty: Moderate

29. 在系统开发的哪个阶段创建设计规范？

A) 系统分析

B) 系统设计

C) 测试

D) 转换

E) 实施

Answer: B

Difficulty: Moderate

30. 一个系统分析包括一个_____, 用来从金融、技术、组织的角度来确定哪个解决方案可行。

A) 可行性研究

B) 数据流程图

C) 逻辑设计

D) 系统设计文档

E) 需求提案

Answer: A

Difficulty: Moderate

31. 以下哪个选项提供了一个新系统的信息需求的详细陈述，包括确定谁需要什么信息，以及何时、何地、这些信息如何被需要？

A) 系统分析和设计文档

B) 信息需求

C) 数据流程图

D) 可行性研究

E) 需求提案

Answer: B

Difficulty: Moderate

32. _____是信息系统解决方案的模型或蓝图，包括所有能够传递在系统分析过程中被识别的功能的规范。

A) 可行性研究

B) 数据流程图

C) 系统设计文档

D) 信息要求文件

E) 请求建议书

Answer: C

Difficulty: Moderate

33. 在系统开发的_____阶段，系统规范是在设计阶段准备被翻译成软件代码。

A) 程序设计
B) 系统分析与设计
C) 系统实施
D) 转换
E) 验收测试

Answer: A

Difficulty: Easy

34. _____是从旧的系统向新的系统转变的过程。

A) 系统实施
B) 转换
C) 系统分析与设计
D) 程序设计
E) 终端用户参与

Answer: B

Difficulty: Moderate

35. 整个系统的构建由_____驱动。

A) 六西格玛。
B) 可行性研究。
C) 文档。
D) 用户信息需求。
E) 现有的信息技术。

Answer: D

Difficulty: Moderate

对错题（二）

36. 信息系统只能有一种可能的设计。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

37. 从技术的观点来看，文件揭示了系统是如何运作的，而不是从最终用户的角度。

Answer: FALSE

Difficulty: Challenging

38. 系统开发活动总是按顺序进行。

Answer: FALSE

Difficulty: Easy

简答题（二）

39. 一所大学要设计一个校园应用新系统，为学生提供在线申请服务。其原来的相关工作都以纸质方式进行。假若你为该大学的信息技术部门提供咨询服务，详细说明在设计新系统之前，学校及其相关学生首先应该做什么。

参考答案：各个学生的回答会各不相同，但是应该知道系统分析是系统开发的第一个环节，同时还要进行可行性研究和确定信息需求。参考答案如：

学校需要进行系统分析。系统分析包括定义问题、识别原因、确认解决方案以及识别信息需求。还包括识别数据主要的所有者和使用者，识别现有的硬件、软件以及现有系统存在的问题，查阅文档、工作纸质表格和处理过程，观察系统的运行情况，对系统的关键用户进行访谈等。系统分析还包括可行性研究，从财务、技术、组织角度分析系统解决方案是否可行或者是否能够完成。可行性研究将评价所提出的系统是否是一个好的投资，构建系统时需要使用的技术是否可用以及学校的信息系统专家是否能够实现，以及学校能否应对新系统带来的改变。还要提出一些备选方案，然后对每一个方案的可行性进行评估。

以书面报告的形式描述每一个方案的成本、收益、优点和缺点。最后，由管理层综合判断成本、收益、技术特征和给公司的影响来选择最优方案。还需要明确实施选中的方案必须满足的详细的的信息需求，包括确定谁在何时、何地以及用何种方法使用哪些信息。需求分析将定义新系统或改进后的系统的目标，并且详细描述新系统必须具有的功能。

Difficulty: Challenging

40. 列出并简述至少9个新系统的设计说明中需要考虑的因素，每个因素至少给出2个例子。

参考答案：

- 输出： 介质， 内容， 时间
- 输入： 来源， 流， 数据输入
- 用户界面： 简洁， 高效， 逻辑性， 反馈， 差错
- 数据库设计： 逻辑数据模型， 容量及数据要求， 文件结构及设计， 记录规格参数
- 处理： 计算， 程序模块， 需求报告， 输出时机
- 手动操作程序： 何种活动， 谁操作， 何时操作， 如何操作， 在哪操作
- 控制： 输入控制， 处理控制， 输出控制， 过程控制
- 安全： 存取控制， 灾备计划， 审计跟踪
- 文档： 操作文档， 系统文档， 用户文档
- 切换： 转换文件， 初始程序， 选择测试方法， 切换到新系统
- 培训： 选择培训技术， 开发培训模块， 确定培训场所
- 组织变革： 任务设计， 作业设计， 流程设计， 组织结构设计， 报告关系

Difficulty: Moderate

41. 讨论用户在软件开发中的角色和发挥的作用。

参考答案：用户是软件开发中的重要聚焦点。系统开发成功与否，很大程度上取决于用户所起的作用。建设成功的信息系统，需要终端用户与信息系统专家在整个系统开发期间自始至终密切合作。如果用户极大程度参与到系统开发之中，就为按照用户和业务需求的紧要程度形成系统创造了更多的机会，也为控制系统开发的最终结果创造了更多机会。用户为完善系统发挥着积极作用，因为他们积极参与了流程变革。将用户的知识和专门技能融合在系统中，能够得到更好的解决方案。

用户在系统开发中发挥的作用，取决于所采用的开发方法。在系统生命周期法（SLDC）中，终端用户所负责的工作，仅限于提供系统信息需求、检阅技术人员的工作。在原型法中，通过使用和审核原型迭代过程，用户参与到开发的全过程。在终端用户开发方法中，用户自身来创建系统。在 RAD 方法中，用户通过使用原型和 JAD，也更多参与了系统开发。在联合应用设计中，终端用户和信息系统专家通过交互过程联合工作，共同商讨系统的设计。

Difficulty: Moderate

42. 假如你在一家初创的ASP公司的IT部门工作，你的任务是为公司将新建的一个企业系统制定测试流程，该系统以主机方式提供服务。说明你建议采用的测试流程，你会有些什么样的独特建议？

参考答案：首先制定测试计划。首先每个组件都必须进行单独测试（单元测试），然后从整体上对系统进行测试（系统测试）。最后要进行验收测试，以确保系统能够应用于实际工作环境。因为系统是一个主机应用系统，因此要对系统支持的各种应用平台进行访问测试。如果主机应用支持 Mac 和 Windows 用户，整个系统及其各组件都需要通过运行这些平台的客户端来测试。

Difficulty: Challenging

43. 简要描述四种从旧系统转新系统的四种主要切换策略

参考答案：四种主要的转换策略是并行策略，直接切换策略、引导策略和分阶段策略。并行策略包括旧系统与新系统同时运行一段时间，直到组织确定新系统会正常运行位置。直接切换策略是指某一天新的系统完全取代了旧系统，这是风险很高的策略。引导策略将新系统引入组织的局部来测试其效能。分阶段策略是指将新系统按照职能或者组织单位分阶段引入。

Difficulty: Challenging

44. 花费在维护信息系统的时间是怎样细分的？怎样才能减少维修时间和费用？

参考答案：平均而言，20%的维护时间用于调试或纠处理发事件。另外 20%的时间数据用于调查数据、文件、硬件和软件的变化。然而，大部分时间（60%）花费在用户身上，增强、改进文档，提高效率。这类工作可以通过更好的系统分析、设计实践和更好的文档化来减少。

Difficulty: Challenging

单项选择题（三）

45. 表示系统组件流程和它们之间数据流的主要工具是：

- A) 数据字典。
- B) 工艺规范图。
- C) 结构图。
- D) 数据流程图。
- E) 面向对象的图表。

Answer: D

Difficulty: Moderate

46. 通过使用_____，将一整个信息系统分解成子系统：

- A) 高级数据流图。
- B) 低级数据流图。
- C) 工艺规范。
- D) 结构化图表。
- E) 逻辑设计图。

Answer: A

Difficulty: Moderate

47. 理解和定义数据流和数据存储的内容，系统构建者使用：

- A) 数据字典。
- B) 工艺规范图。
- C) 用户文档。
- D) 数据流图。
- E) 系统分析。

Answer: A

Difficulty: Challenging

48. 展示系统设计的各个层次，它与其他层次的关系，以及它在总体设计结构，结构化方法中使用的地方：

- A) 结构图。
- B) 甘特和计划评审（PERT）图。
- C) 工艺规范。
- D) 数据流图。
- E) 用户文档。

Answer: A

Difficulty: Moderate

49. 面向对象开发：

- A) 作为系统分析和设计的基本单元。
- B) 对象是由外部进程操作的数据集合。

- C) 处理逻辑驻留在对象内。
- D) 严格的、循序渐进的开发过程是必不可少的。
- E) 数据和过程被分离。

Answer: C

Difficulty: Moderate

50. 在大学中，面向对象的开发框架中，学位、数学和物理有关系吗？

- A) Degree 是 Mathematics 和 Physics 的 sister 类。
- B) Degree 是 Mathematics 和 Physics 的超类。
- C) Mathematics 和 Physics 是 Degree 继承类。
- D) Degree 是 Mathematics 和 Physics 的子类。
- E) Math, Physics 和 Degree 是 sister 类。

Answer: B

Difficulty: Moderate

51. 面向对象的建模基于以下概念：

- A) 类和层次结构。
- B) 类和对象。
- C) 对象和关系。
- D) 对象和层次结构。
- E) 类和关系。

Answer: A

Difficulty: Moderate

52. 面向对象的开发可以潜在地减少编写软件的时间和成本，因为：

- A) 面向对象的编程需要较少的培训。
- B) 不需要迭代原型。
- C) 对象是可重用的。
- D) 单个用户界面对象可用于整个应用程序。
- E) 没有必要使用正式的方法来设计系统。

Answer: C

Difficulty: Moderate

53. 关于CASE（计算机辅助软件工程）的以下哪一项陈述不正确？

- A) CASE 提供硬件和软件工具。
- B) 要有效使用，CASE 工具需要组织纪律。
- C) CASE 工具可以改善用户和技术专家之间的沟通。
- D) CASE 工具支持迭代设计。
- E) CASE 工具有助于创建清晰的文档。

Answer: A

Difficulty: Moderate

54. _____ 描述在最低级别的数据流程图中发生的转变。

- A) 设计要求
- B) 信息要求
- C) 技术设计计划
- D) 面向对象的框架
- E) 工艺规范

Answer: E

Difficulty: Challenging

对错题（三）

55. 数据流程图提供了信息流程图的逻辑和图形模型，将系统分割为可显示管理层细节的模块。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

56. 结构图是一个自上而下的图表，显示了每个设计层次，与其他设计层的关系以及其在整体设计结构中的位置。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

57. 对象分为层次结构，层次结构分为类。

Answer: FALSE

Difficulty: Easy

58. 传统的结构化开发比面向对象的开发更加渐进。

Answer: FALSE

Difficulty: Easy

59. CASE工具有助于创建清晰的文档和团队协调发展努力。

Answer: FALSE

Difficulty: Easy

简答题（三）

60. 哪些面向对象的开发的特性使得这个方法尤其适合互联网应用？

参考答案：面向对象的开发使用对象作为系统分析和设计的基本单元。系统被建模为对象以及他们之间的关系的集合。电子商务公司需要迅速地能够添加，改变和其减少技术功能。面向对象的开发允许对象重用和重新打包其他对象来创建新软件，节省资金和开发时间。

Difficulty: Moderate

单项选择题（四）

61. 终端用户开发：

- A) 允许终端用户创建高度复杂的信息系统
- B) 与专业开发相比，增加了生产成品应用所需的时间和步骤
- C) 允许最终用户开发简单的信息系统
- D) 需要更多时间来开发系统
- E) 从技术专家处寻求正式的帮助

Answer: C

Difficulty: Challenging

62. 组织软件包通常包括允许软件被修改来满足组织要求的_____特色。

- A) 自动化
- B) 面向对象
- C) 编程
- D) 设计
- E) 定制

Answer: E

Difficulty: Easy

63. 建立信息系统最古老的方法是：

- A) 基于组件的开发
- B) 原型法
- C) 面向对象的开发
- D) 系统生命周期
- E) 计算机辅助软件工程

Answer: D

Difficulty: Moderate

64. 在传统的系统生命周期中，最终用户：

- A) 从原始分析阶段到维护阶段对于团队来说很重要并且是始终存在的团队成员
- B) 仅在测试阶段很重要
- C) 没有输入
- D) 仅限于提供信息要求和审查技术人员的工作
- E) 控制系统的开发

Answer: D

Difficulty: Moderate

65. 在哪种类型的系统构建中，开发阶段被组织起来从而在下一个阶段开始前一个阶段的任务被完成？

- A) 传统

- B) 原型设计
- C) RAD
- D) JAD
- E) 面向对象的开发

Answer: A

Difficulty: Easy

66. 你是一家广告公司的IT项目经理。该公司希望创建将用于调查焦点小组对开发中的产品的反应的在线工具。公司最重要的考虑因素是能够尽快提供该工具作为新的企业服务。然而，很多高级经理很可能在开发过程中更改他们的要求，因为他们在理解技术或者软件开发问题上有困难。哪一种开发方法最适用于这个项目？

- A) RAD
- B) JAD
- C) 终端用户开发方法
- D) 原型法
- E) 传统方法

Answer: D

Difficulty: Moderate

67. 系统被开发为连续版本，每个版本更准确地反映要求的系统构建方法被描述为：

- A) 面向最终用户
- B) 原型
- C) 面向对象
- D) 敏捷法
- E) 迭代

Answer: E

Difficulty: Moderate

68. 当系统很快的被创建的时，在没有正式的开发方法的情况下，以下哪种情况会发生？

- A) 最终用户可以接管 IT 专家的工作。
- B) 组织很快就会超过新系统。
- C) 硬件，软件和质量标准不太重要。
- D) 测试和文档可能不充分。
- E) IT 专家主导系统的设计。

Answer: D

Difficulty: Moderate

69. 企业选择国内外包公司来创建系统解决方案的的主要驱动因素是什么？

- A) 利用公司没有的技术技能。

- B) 节省劳动力成本。
- C) 避免变更管理问题。
- D) 降低硬件成本。
- E) 避免离岸外包。

Answer: A

Difficulty: Challenging

70. 软件包评估过程通常基于发送给的一系列发送给供应商的问题，被称为：

- A) 系统设计文件。
- B) 战略规划文件。
- C) 信息系统管理计划。
- D) 提案请求。
- E) 逻辑设计文件。

Answer: D

Difficulty: Moderate

71. 作为技术项目经理，你决定提议实施一个基于小型Web设计项目的原型设计方法论。在该项目中，你将遵循的顺序是什么？

- A) 开发原型;使用原型;改进原型。
- B) 确定用户需求，开发原型，使用原型，改进原型。
- C) 定义需求，开发解决方案，选择最佳原型，实施原型。
- D) 定义需求，开发原型，改进原型。
- E) 选择最佳原型，定义需求，实施原型。

Answer: B

Difficulty: Challenging

对错题（四）

72. 系统生命周期法在终端用户和信息系统专家之间维持正式的分工。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

73. 原型法比传统生命周期更具迭代性。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

74. 原型法作为最终模型是信息系统的工作版本。

Answer: FALSE

Difficulty: Easy

75. 终端用户开发系统比在传统的系统生命周期中开发的系统更加迅速的被完成。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

76. 离岸外包的最主要的好处是可以大大降低隐藏成本。

Answer: FALSE

Difficulty: Easy

77. 需求清单（RFP）是提交给软件供应商的详细问题列表。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

简答题（四）

78. 确定并描述五种系统开发方法中的每一种。

参考答案:

- 生命周期法将系统开发过程分为若干个阶段，按顺序逐步实施构建系统。需要编制开发说明书并得到批准后方可实施，用户发挥的作用有限。
- 原型法通过一个快速、非正式和迭代过程来与外部系统进行动态交互完成系统开发。用户可以持续与原型进行交互。
- 应用软件包方法采用商用软件，它无需开发内部应用程序。
- 终端用户法中，系统由用户自身采用第四代语言工具开发。开发过程迅速但非规范化，信息系统专家发挥的作用最小。
- 外包方式是系统的开发甚至运营都由外部供应商来完成。

Difficulty: Challenging

79. 原型法有哪些优点和缺点？描述原型法的步骤。给出至少两种原型法可能有用的情况。

参考答案：当需求或者解决方案存在某些不确定性时，原型法最有用。因为原型法鼓励终端用户参与到过程中，更有可能生成满足用户要求的系统。工作原型系统可以被开发的更迅速更便宜。

快速原型法可以掩盖系统开发中的基本步骤。如果已完成的原型工作的很好，管理层可能认为不需要重新编程，重新设计，完整的测试文档以建立一个完善的生产系统。对于生产环境中大量的数据和大量的用户，这种情况会适得其反。

原型设计的步骤是：

1. 确定用户的基本要求，
2. 开发一个初始原型，
3. 使用原型，
4. 改善原型。

原型设计在设计最终用户界面或者终端用户没有清晰的他们想要的信息需求的思想的情况时可能特别有用。

Difficulty: Challenging

80. 什么是定制功能的特点？组织如何满足这些特点？

参考答案：定制功能允许商业软件包或基于云的软件在不破坏软件完整性的情况下被修改以满足组织的独特需求。然而，如果需要大量的定制，定制软件所花费的气力可能变得昂贵和耗时，以至于它否定了软件起初的优点。

Difficulty: Moderate

单项选择题（五）

81. 移动应用程序是：

- A) 一个移动网站。
- B) 一个移动网络应用程序。
- C) 一个不使用浏览器的独立应用程序。
- D) 响应式移动应用程序。
- E) 只能在选定设备上运行的设备。

Answer: C

Difficulty: Challenging

82. 响应式网页设计的目的是什么？

- A) 它允许一个网站服务于不同的平台，如平板电脑，个人电脑和手机。
- B) 它允许网站快速响应以满足不断变化的用户需求。
- C) 它使网站能够根据用户偏好定制设计。
- D) 它使网站能够根据用户位置和偏好自定义内容。
- E) 它使不同的人能够响应地对系统进行编程。

Answer: A

Difficulty: Challenging

83. 移动应用程序的“响应式设计”是一种响应用户的设计：

- A) 需求。
- B) 位置。
- C) 语音命令。
- D) 数字设备和屏幕尺寸。
- E) 手势。

Answer: D

Difficulty: Challenging

84. 以下哪项不是移动应用程序开发的重中之重？

- A) 设计多点触控
- B) 节省资源
- C) 限制键盘的使用
- D) 设计键盘数据输入
- E) 设计移动设备的相机或其他功能

Answer: D

Difficulty: Challenging

85. 在很短的时间内创建可行的信息系统的过程是

- A) RAD。
- B) JAD。
- C) 原型法。
- D) 系统分析和设计。
- E) 终端用户设计。

Answer: A

Difficulty: Moderate

86. 显著加快设计和信息需求生成，并且在很大程度上需要用户参与，这些是哪种开发方式的特征？

- A) RAD。
- B) JAD。
- C) 原型法。
- D) 终端用户开发方法。
- E) 传统方法

Answer: B

Difficulty: Moderate

87. 哪种开发方法中，一组对象组装为具有通用功能的软件组件，并组合到大规模业务应用程序？

- A) 面向对象开发方法。
- B) 基于组件开发方法。
- C) 结构化方法。
- D) RAD
- E) 敏捷开发方法

Answer: B

Difficulty: Moderate

88. _____ 开发方法关注于快速交付可使用的软件，它把一个大项目划分成一系列小项目，这些子项目能够通过迭代和连续反馈来完成。

- A) 敏捷
- B) 快速应用
- C) 联合应用
- D) 面向对象
- E) DevOps

Answer: A

Difficulty: Moderate

89. 与使用专用组件相比较，Web服务更便宜且实现的难度也不大，这是因为

- A) 它与遗留的系统无缝集成的能力。

- B) 它使用通用标准。
- C) 互联网的泛在性。
- D) 重用 Web 服务组件的能力。
- E) 使用客户定制化程序

Answer: B

Difficulty: Challenging

90. 以下哪些关于移动网络应用的陈述是正确的？

- A) 用户通过移动设备网络浏览器访问移动网络应用程序。
- B) 移动网络应用驻留在用户的设备上。
- C) 移动网络应用仅适用于某些移动平台。
- D) 移动网络应用程序要求用户注册 Web 页面。
- F) 移动网络应用需要用户登录 Web 服务。

Answer: A

Difficulty: Challenging

对错题（五）

91. 在基于组件的开发中，每次只开发一个应用的其中一部分，每部分具有独立功能。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

92. 响应式网页设计可以使网页排版，根据访问者的屏幕大小自动做出调整。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

93. 原生应用程序开发起来很便宜，不同的移动设备只需要一个版本操作系统。

Answer: FALSE

Difficulty: Easy

94. Web服务编织起来比专有组件便宜。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

95. DevOps代表“发展机遇”。

Answer: FALSE

Difficulty: Easy

96. DevOps强调软件开发人员和IT操作人员之间的密切合作。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

97. 使用DevOps的公司，如Netflix，可以在几个月内用新的软件更新生产系统。

Answer: FALSE

Difficulty: Easy

98. 什么是外包？简述软件外包的优点和缺点。

参考答案： 外包是指一家企业将其部分或全部信息系统都通过雇佣另一家外部企业来建设或运营，包括软件开发和主机应用外包。然而，在供应商开发或维护外包系统的同时，企业自身可能在自己的计算机上运行应用系统。供应商可能在国内也可能在国外（离岸外包）。

外包的好处是，在国内外包的情况下，能够开发企业内部员工没有时间或能力实现的系统。对离岸外包，其主要好处是当国外的成本相对很低时能够节约成本。

其缺点是出让了部分开发控制权、第三方企业能够获得访问公司数据和信息的权利。外包中还可能会低估成本，包括知识转移、文化差异、生产率损失以及人力资源方面引起的成本问题。

Difficulty: Challenging

99. 与DevOps相比，在传统系统生命周期中，软件开发人员和终端用户之间的关系如何不同？

参考答案： 在传统的系统生命周期中，终端用户和信息系统专家之间存着正式的分工合作，终端用户仅限于提供他们的信息需求以及审查工作。然而，在DevOps 下，软件开发人员与使用应用程序的 IT 人员之间的紧密协作。DevOps 试图避免当开发团队不知道阻止软件按预期工作的操作问题时出现的问题。

Difficulty: Challenging

100. 你是一个大型在线零售网站的软件开发人员，该网站具有基于云的IT基础架构，其中包含数百个彼此通信的小型软件服务。你会建议推荐什么方法来管理软件基础架构？

参考答案： 学生的答案会有所不同，但这种类型的组织非常适合 DevOps 框架，使得这些类型的公司，如 Netflix，自动创建软件代码集成在现有基础架构中，使得公司在几个小时内用新的软件更新他们的生产系统，而不是几个月。

Difficulty: Challenging

第 14 章 项目管理

单项选择题（一）

1. 平均而言，私营公司中大约_____%的IT项目预算被低估，系统开发的时间要延长。
- A) 30
 - B) 40
 - C) 50
 - D) 60

Answer: C

Difficulty: Challenging

2. 正如本章中所讨论的，如下哪种情形并不是软件项目管理不善所带来的最直接的结果。
- A) 成本超支
 - B) 客户忠诚度
 - C) 项目时间延长
 - D) 技术缺陷
 - E) 未能获得预期的收益

Answer: B

Difficulty: Challenging

3. 如下哪种情形不属于影响项目成功的五个主要因素或变量。
- A) 风险
 - B) 供应商
 - C) 时间
 - D) 质量
 - E) 成本

Answer: B

Difficulty: Challenging

4. 以下哪一项不是信息系统项目失败的迹象？
- A) 员工拒绝切换到新系统。
 - B) 员工创建了一个电子表格解决方案来操纵系统生成的数据。
 - C) 重新设计的网站访问客户支持页面的次数较少。
 - D) 员工需要培训才能正确使用该系统。
 - E) 任何人都没有使用该系统。

Answer: D

Difficulty: Challenging

5. 以下哪个项目管理变量定义了项目中包含或未包含的内容？

- A) 目标
- B) 风险
- C) 质量
- D) 范围
- E) 成本

Answer: D

Difficulty: Easy

6. 以下哪个关于失败的项目的研究的统计是不正确的？

- A) 大型软件项目平均比计划多运行33%。
- B) 大型软件项目平均比预算高出66%。
- C) 所有软件项目中有30%到40%是“失控”项目，远远超过原定的计划和预算预测，未能按原先的规定执行。
- D) 多达17%的项目结果如此糟糕，以至于它们可能威胁到公司的存在。
- E) IT项目的平均成本超支20%。

Answer: E

Difficulty: Challenging

7. 项目管理中的以下哪些变量是项目满足管理目标的指标？

- A) 范围
- B) 质量
- C) 时间
- D) 成本
- E) 风险

Answer: B

Difficulty: Easy

对错题（一）

8. 项目的成本取决于完成项目的时间乘以完成项目所需的人力资源成本。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

9. 信息系统项目的范围与其业务需求直接相关。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

10. 项目管理是指在规定的预算和时间限制内实现具体目标的知识，技能，工具和技术的应用。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

11. 数据输入屏幕是用户界面的例子。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

单项选择题（二）

12. 根据1E的2015年报告，所有被安装的软件中，超过50%的软件没有被使用。

Answer: FALSE

Difficulty: Easy

13. 以下哪一项是大公司信息系统项目的管理结构的首要问题？

- A) 项目团队
- B) 项目管理小组
- C) 公司战略规划小组和信息系统指导委员会
- D) 信息系统管理人员
- E) 终端用户经理

Answer: C

Difficulty: Moderate

14. _____ 审查并批准所有部门的系统计划。

- A) 项目管理小组
- B) 项目团队
- C) 信息系统指导委员会
- D) 公司战略规划委员会
- E) 董事会

Answer: C

Difficulty: Moderate

15. _____ 由系统分析员，相关终端用户业务领域的专家，应用程序员以及数据库专家组成。

- A) 项目管理小组
- B) 项目团队
- C) IS指导委员会
- D) 公司战略规划委员会
- E) 系统规划委员会

Answer: B

Difficulty: Moderate

16. _____ 直接负责个别系统项目。

- A) 项目管理小组

- B) 项目团队
- C) IS指导委员会
- D) 公司战略规划委员会
- E) 系统规划委员会

Answer: B

Difficulty: Moderate

17. 表明系统开发方向，基本原理，当前系统，要考虑的新发展，管理战略，实施计划和预算的路线图称为_____：

- A) 项目计划
- B) 应用组合分析
- C) 信息系统的计划
- D) 企业分析
- E) 战略规划文件

Answer: C

Difficulty: Moderate

18. 以下哪项最能描述应用组合分析中使用的核心方法？

- A) 对所有组织的信息系统项目和资产进行清点
- B) 对用于评估系统的标准进行加权比较
- C) 对大量管理人员的目标，决策过程以及数据和信息的使用和需求进行调查
- D) 与少数高层管理人员面谈，以确定他们实现成功的目标和标准
- E) 在多个维度上对被提议的系统进行评分，并选择具有最高分数的系统

Answer: A

Difficulty: Moderate

19. 金融行业的公司应该做到以下哪项以确保它与技术保持同步？

- A) 仅选择低成本，低风险的项目
- B) 限制那些获得丰厚回报的项目的工作
- C) 仅选择低风险，高回报的项目
- D) 有一些高风险，高效益的项目
- E) 避免非常成本较高的项目

Answer: D

Difficulty: Moderate

20. 你将使用哪种方法为公司的信息系统的项目和资产开发风险预测？

- A) 信息系统的计划
- B) 评分模型
- C) 应用组合分析
- D) TCO
- E) 实物期权模型

Answer: C

Difficulty: Moderate

21. 你已被非信息密集型行业的公司聘用，以评估其系统和IT项目的库存。公司应关注哪些类型的项目？

A) 高风险项目
B) 低成本，低效益项目
C) 高效益，低风险项目
D) 任何可能有益的项目
E) 低成本，高效益项目

Answer: C

Difficulty: Challenging

22. 在评分模型中使用的核心方法是？

A) 对组织的所有信息系统项目和资产进行估价。
B) 对评价系统的指标进行加权比较。
C) 对管理者进行大样本调查，调查他们的目标、决策过程以及对数据和信息的使用及需求。
D) 访谈少量高层管理者，了解他们的目标、和成功的衡量指标。
E) 计算每个系统的投资回报率，并选择具有最佳回报的系统

Answer: B

Difficulty: Moderate

23. 使用哪种方法为系统的各种功能分配权重？

A) 信息系统计划
B) 评分模型
C) 应用组合分析
D) TCO
E) 实物期权模型

Answer: B

Difficulty: Easy

24. 关于评分模型的以下哪些陈述不正确？

A) 使用评分模型涉及到许多定性的判断。
B) 评分模型对于选择必须考虑许多标准的项目非常有用。
C) 评分模型最重要的结果是得分。
D) 评分模型需要了解问题和技术的专家。
E) 多次循环评分模型是合适的。

Answer: C

Difficulty: Challenging

25. 信息系统计划的战略业务计划理由部分不涉及以下哪项？

- A) 现状
- B) 当前的商业组织
- C) 公司的战略计划
- D) 变化的环境
- E) 当前基础设施的能力

Answer: E

Difficulty: Moderate

26. 信息系统计划的管理战略部分未涉及以下哪项？

- A) 收购计划
- B) 进度报告
- C) 组织调整
- D) 内部重组
- E) 主要培训计划

Answer: B

Difficulty: Easy

27. 信息系统计划的预算要求部分不涉及以下哪项？

- A) 要求
- B) 潜在的节省
- C) 满足业务需求的困难
- D) 融资
- E) 采购周期

Answer: C

Difficulty: Moderate

对错题（二）

28. 信息系统指导委员会由负责监督若干具体信息系统项目的信息系统管理者和终端用户管理者组成。

Answer: FALSE

Difficulty: Easy

29. 信息系统计划包括公司目标，信息技术如何支持实现这些目标的具体说明。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

30. 如果IT项目的期望收益是改进决策，管理者应制定一套指标来量化改进决策的价值。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

31. 评分模型最常用于在选择不同系统时做出最终决定。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

32. 评分模型中使用的标准通常是决策组之间冗长讨论的结果。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

简答题（一）

33. 你是一家小型IT咨询公司的项目经理，要求你做一份关于项目进展评估和项目完成以后的审计计划，以确保项目取得成功。从哪些方面来衡量项目的成功？为了就为什么项目成功还是失败达成共识，你将提出哪些问题？

参考答案：学生的回答可能五花八门，但是应该要包括项目的几个主要变量：范围、时间、成本、质量和风险。一个典型的回答是：

我将考虑如下的变量：

- 成本：项目初始的预算和最后的预算是什么？
- 时间：项目初始的时间计划和最后的时间计划是什么？
- 质量：项目是否满足了原来计划中所提出的需求吗？
- 范围：项目的范围有无发生改变？

关于项目的成功与否，我将提出如下的问题：

- 项目进展中碰到了哪些技术困难？哪一个困难事先预见到了？
- 项目遇到了哪些风险？
- 哪些事件导致了项目范围的变化？
- 在处理与员工和个人有关的问题时遇到了哪些困难？
- 在处理环境、组织和管理上的挑战时遇到了哪些困难？
- 项目团队成员把什么作为项目的基本挑战？
- 客户或者相关利益者把什么作为项目的基本挑战？

Difficulty: Challenging

34. 请描述在一个大公司中信息系统项目的结构要素。

参考答案：在一个大公司中，典型的管理结构包括（从上到下层次结构）：

- 公司战略规划小组：负责公司战略规划的高层管理者小组。
- 信息系统指导委员会：负责系统开发和运营的资深管理者小组。
- 项目管理小组：负责几个具体信息系统项目，有信息系统管理者、终端用户管理者组成的小组。

• 项目团队：直接负责某个具体的系统项目，由系统分析员、相关业务部门的专家、应用程序员以及可能还有数据库专家组成的团队。

Difficulty: Challenging

35. 请列出一个信息系统规划中所包含的至少五个方面的内容。

参考答案： 在一个信息系统规划中所包含的一般内容有：

- 信息系统规划的目的
- 业务的合理性分析
- 现有的系统或情形分析
- 需考虑的新的系统开发项目
- 管理策略
- 实施计划
- 预算

Difficulty: Challenging

36. 你正在为一个房地产跨国公司Cross & Deptford做IT咨询，该公司希望通过更新他们的信息系统来实现不同分支机构之间有更好的组织，但是他们不清楚如何来满足这种需求。为了确定最有效的IT项目，你将对他们提出什么样的建议？

参考答案： Cross & Deptford公司首先要有一个信息系统的规划，明确他们的信息需求是什么，以及什么样的信息系统来支持他们的公司目标。他们需要列出现有系统的目录，提出一套评估指标来量化下一步信息系统需要改善的目标。他们还可以利用应用组合分析、和/或评分模型来帮助确定最重要的信息系统项目。

Difficulty: Challenging

37. 请描述应用组合分析的过程。什么样的情形可以采用这种评估方法？

参考答案： 应用组合分析首先列出组织现有所有信息系统项目和资产，包括基础设施、外包合同、和软件许可权限情况，然后就像金融投资组合分析一样,分析每一个项目可能的风险以及为公司可能带来的收益。在应用组合分析中，你要列出各类系统项目，根据这些项目潜在的风险和收益进行排序。你利用组合分析方法来确定需要投资或关注的项目、需要调整的项目以及需要放弃的项目。高风险低收益的项目应该要避免，而低风险高收益的项目应该列在最优先的位置，高收益高风险的项目和低风险低收益的项目可能需要再次审核，进一步明确这些项目是否需要调整以便更好地支持公司的战略计划。这样，可接受的项目的组合是根据公司总的发展计划来确定，非常类似于金融组合分析。

Difficulty: Challenging

38. 你被聘为一家健康快餐连锁店Smarty's的咨询顾问，该公司正在进行大规模扩展，需要建设一个供应链计划系统，你的任务是为公司提供一些建议。他们正在评估两家商用软件包。什么系统评估模型将有助于他们评估和比较这两个商用软件包？如何来开展评估？

参考答案： 评分模型可以用来帮助选择项目，需要考虑多个评估指标和标准。给系统各项特征要求赋权，然后进行加权汇总。该公司所要做的是要让高层管理者这样的决策者列出他们认为很重要的一系列系统特征要求，比如，需要支持的业务流程、需要从系统中产生的报告等等，根据其重要性程度，对每一个特征要求或评估指标标准分配权重，或者排序。然后根据这些指标标准及其权

重，对每一个软件包进行评估。利用评分模型，你要计算每个软件包每个指标方面的得分，然后加权汇总得到每个软件包的得分，比较这两者，即可评判每个软件包再满足公司需求方面的程度了。

Difficulty: Challenging

单项选择题（三）

39. 你正在利用资本预算方法来评估你公司新的信息系统的价值。在计算现金支出流时需要考虑下列哪一项成本？

- A) 增加的产品销售额
- B) 硬件和软件支出
- C) 劳动力支出
- D) 在生产和运营中下降的成本
- E) 硬件，软件和劳动力支出

Answer: E

Difficulty: Moderate

40. 从财务角度看，系统的价值主要围绕以下哪些问题？

- A) 总购置成本。
- B) 遵守信息要求。
- C) 资产利用率。
- D) 投资资本回报率。
- E) 电脑设备的成本。

Answer: D

Difficulty: Easy

41. 以下所有内容均为信息系统的无形利益，除了：

- A) 提高资产利用率。
- B) 增加组织学习。
- C) 改进运营。
- D) 减少劳动力。
- E) 改进决策。

Answer: D

Difficulty: Moderate

42. 以下哪项不是信息系统的实际效益？

- A) 降低的费用增长率
- B) 更低的计算机费用
- C) 改进的资源控制
- D) 提高的生产力
- E) 降低的设施成本

Answer: C

Difficulty: Challenging

43. 用于信息技术项目评价的基本资本预算模型方法包括投资回收期法、投资回报率算法（ROI）、净现值法，还包括：

- A) 未来现值
- B) 内部收益率
- C) 外部收益率
- D) ROPM.
- E) 未来现金流的现值

Answer: B

Difficulty: Moderate

44. 以下哪种策略代表了高风险，高回报项目的正确方法？

- A) 确定和开发
- B) 避免
- C) 作为例行项目对待
- D) 在所有其他项目完成后继续跟踪
- E) 仔细地检查

Answer: E

Difficulty: Moderate

45. 增强员工的商誉属于信息系统的成本和收益的哪个类别？

- A) 成本
- B) 有型收益
- C) 节省成本
- D) 无形成本
- E) 无形收益

Answer: E

Difficulty: Moderate

46. 如下哪种是用财务方法来评估信息系统的局限？

- A) 不能评测ROI
- B) 不能控制供应商成本
- C) 不能评估风险
- D) 不能评估组织破坏的成本
- E) 无法评估技术成本

Answer: D

Difficulty: Easy

47. _____方法依赖于进出公司的现金流量的衡量标准。

- A) 评分模型
- B) 应用组合分析
- C) 实物期权定价
- D) 资本预算
- E) 成本效益

Answer: D

Difficulty: Moderate

48. 在确定信息需求的一种战略方法中，管理者选择少数_____来反映公司的成功和盈利能力。

- A) 效率措施
- B) 产出措施
- C) 战略指标
- D) 关键绩效指标
- E) 财务指标

Answer: D

Difficulty: Moderate

对错题（三）

49. 事务系统和办公系统部分代替劳动力，节省工作空间，这是典型的由系统产生的可测量的、有形的收益。

Answer: TRUE

Difficulty: Challenging

50. 无形的收益长期来看不会产生可量化的收益。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

51. 利用TCO分析方法来评估某项信息技术投资，其好处在于能够体现诸如收益、复杂成本等无形的“软”因素。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

52. 更多及时的信息是信息系统的无形的收益。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

53. 现金流出和现金流入之间的差异用于计算投资的价值。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

简答题（二）

54. 请区分信息系统的无形收益和有形收益，并分别列举三个例子。什么样类型的信息系统，其无形收益更为重要些？

参考答案：有形收益可以被量化，可以折算出现金值，例如，生产效率的提升、运营成本的下降、人力的减少、计算机费用的下降、外部供应商成本的下降、事务性和专业性事务成本的下降、费用增长率的下降、IT基础设施（通讯、软件、服务和人力）的减少等等。

无形收益不能马上被量化，但可能会带来长期的可量化的收益，例如，扩大销售。无形收益的例子包括：改善资产利用率、资源控制、组织计划、决策、运营、增加柔性、学习、员工岗位满意度、客户满意度、员工好感、更及时的信息和更多的信息、满足法律要求、更好的公司形象等。

MIS、DSS和合作工作系统产生的无形收益更多些

Difficulty: Challenging

55. 你是一家中型的地方零售连锁店的高级经理。该公司的IT经理请你帮忙公司的一个项目，该项目将彻底改变公司的信息系统基础架构，会产生巨大的风险，但如果成功执行，将大大提高公司的整体效率。你该怎么办？

参考答案：使用应用组合分析方法，这类项目是一个高风险，高回报的项目，应该仔细考虑。关于如何进行该项目，学生的答案可能会有所不同。但应提及评分模型，以便将系统与其他选择进行比较，并征求公司许多部门的员工的意见，以确定他们承担风险和承受组织变革的意愿。

难度：具有挑战性

Difficulty: Challenging

单项选择题（四）

56. 你被雇用来实施一个企业系统，该系统将自动转化的全州范围内的HVAC服务公司的大部分计费 and 账务工作。你会准备以下哪一项来描述新系统将如何影响公司的结构和运营？

- A) 信息系统的计划
- B) 内部整合报告
- C) 社会技术设计报告
- D) 组织影响分析
- E) 战略规划文件

Answer: D

Difficulty: Challenging

57. 反实现最好定义为：

- A) 并行运行的多个执行。
- B) 故意试图阻止系统的实施。
- C) 建设性地批评系统的实施。

D) 实施系统所涉及到的所有组织挑战。

E) 用于克服用户对变化抵制的策略。

Answer: B

Difficulty: Moderate

58. 以下选项与增加风险直接相关，除了：

A) 项目团队和信息团队员工的大量技术专业知识。

B) 花费了大量金钱。

C) 大量的实施人员。

D) 为实施分配了大量的时间。

E) 大量的组织单位受到影响。

Answer: A

Difficulty: Moderate

59. 下列哪一项最能说明项目结构对整体项目风险的影响？

A) 高度结构化的项目越复杂，程序员和用户误解最终目标的风险就越高。

B) 相对来说目标不明确的项目，更容易受用户不断变化的需求所影响，无法实现项目目标的风险就越高。

C) 高度结构化的项目越大，受影响的组织部门越多，项目成本失控的风险越高，项目控制难度就越大。

D) 结构化程度越低的项目，利用先进的RAD和JAD技术越可能被快速地开发、测试和实施，不可预见的成本风险就越低。

E) 项目结构越少，用户定义系统的自由度就越大。

Answer: B

Difficulty: Moderate

60. 以下哪项关于项目风险的陈述中不正确？

A) 项目的花费越多，风险就越大。

B) 项目实施人员越多，风险越低。

C) 受项目影响的组织单位数量越多，风险越大。

D) 超大型系统项目的故障率比其他项目高50%至75%。

E) 系统的组织复杂性导致大规模系统项目的复杂性。

Answer: B

Difficulty: Challenging

61. 一个新的信息系统的采纳、管理和常规化等的组织活动被称之为__。

A) 生产

B) 维护

C) 实施

D) 接受

E) 最终接受

Answer: C

Difficulty: Easy

62. 下列哪一项不是系统分析员的工作？

- A) 作为变革的推动者
- B) 与用户沟通
- C) 在不同利益的群体之间进行调解
- D) 开发资本预算模型
- E) 决定开发哪些系统

Answer: D

Difficulty: Easy

63. 下列哪一类项目最有可能失败？

- A) 与第三方自动支付软件系统的集成。
- B) 用Web服务的中间件来取代遗留应用系统的集成。
- C) 重构工作流和岗位职责的业务流程重组项目。
- D) 对一个在线投资网站重新设计用户界面。
- E) 为现有系统构建基于Web的界面

Answer: C

Difficulty: Moderate

64. 如下哪一项不是有效的变革管理的任务？

- A) 集成遗留系统
- B) 消除对新系统的恐惧和担心
- C) 对新系统开展用户培训
- D) 要求用户参与系统开发的各个阶段
- E) 确保用户得到适当的培训

Answer: A

Difficulty: Moderate

65. 在信息系统项目过程中，你可以采用如下哪项工具来控制项目的风险因素？

- A) 内部集成工具
- B) 外部集成工具
- C) 正规的计划工具和正规的控制工具
- D) 实物期权定价模型
- E) 甘特图

Answer: D

Difficulty: Easy

66. 内部集成工具是_____

- A) 对项目管理和项目开发有更充分的技术支持。
- B) 能使项目管理者更好地记录并监控项目的计划进展。
- C) 用数字编号的节点代表项目任务，来建立项目的网络图。

- D) 把项目实施团队的工作与组织各层级的用户连接起来的所有方法。
- E) 使终端用户能够与系统开发人员进行交流。

Answer: A

Difficulty: Challenging

67. 以下哪一项是使用内部集成工具的例子？

- A) 创建甘特图
- B) 包括用户代表作为项目团队的活跃成员
- C) 创建PERT图表
- D) 经常举行项目团队会议
- E) 开发评分模型

Answer: D

Difficulty: Moderate

68. 正式的计划和控制工具：

- A) 用于选择必须考虑许多标准的项目。
- B) 使项目经理能够正确记录和监控项目计划。
- C) 用于评估可替代的系统项目。
- D) 将实施团队的工作与所有组织级别的用户联系起来。
- E) 作为指示系统发展方向的路线图。

Answer: B

Difficulty: Moderate

69. 哪种类型的计划工具将每个任务显示为水平条，其长度与完成它所需的时间成比例？

- A) PERT图表
- B) 甘特图
- C) PERT图表和Gantt图表
- D) 评分模型
- E) 应用组合分析

Answer: B

Difficulty: Moderate

70. 你将使用以下哪项来审查项目的任务及其相互关系？

- A) PERT图表
- B) 甘特图
- C) PERT图表或甘特图
- D) 评分模型
- E) 应用组合分析

Answer: A

Difficulty: Moderate

71. 以下哪项有助于项目经理识别项目开发中的瓶颈？

- A) 内部集成工具
- B) 外部集成工具
- C) 正式的计划和控制工具
- D) 内部和外部集成工具
- E) 应用组合分析工具

Answer: C

Difficulty: Easy

72. 外部集成工具：

- A) 使项目能够为项目管理和开发提供足够的技术支持。
- B) 使项目经理能够正确记录和监控项目计划。
- C) 将项目描绘为具有表示项目任务的编号节点的网络图。
- D) 包括将实施团队的工作与所有组织级别的用户联系起来的方法。
- E) 使项目团队成员能够跟踪项目的外部成本。

Answer: D

Difficulty: Moderate

73. 以下哪一项是使用外部集成工具的示例？

- A) 创建甘特图
- B) 包括用户代表作为项目团队的活跃成员
- C) 创建PERT图表
- D) 使用投资组合分析
- E) 开发评分模型

Answer: B

Difficulty: Challenging

74. 以下哪项不是系统规划和实施的组织因素？

- A) 标准和性能监测
- B) 政府监管合规
- C) 健康和安全
- D) 用户界面
- E) 人体工效学

Answer: D

Difficulty: Easy

75. 在社会技术设计中：

- A) 技术方案和社会设计方案是单独进行开发和比较的。
- B) 系统的人机工效特征和系统的技术设计是同样重要的。
- C) 具有社会学实践背景的系统分析员对系统的社会性方面和技术方面做出排序和比较。
- D) 人的需求比技术需求更重要。

E) 技术需求比组织需求更重要。

Answer: A

Difficulty: Moderate

76. 现在最广泛使用的项目管理软件是_____。

A) Vertabase

B) IBM Project Guide

C) Microsoft Project

D) Microsoft Excel

E) Zoho Projects

Answer: C

Difficulty: Easy

77. 成功的系统建设需要仔细的_____管理，以尽量减少组织的阻力。

A) 成本

B) 技术

C) 变革

D) 供应链

E) 系统应用

Answer: C

Difficulty: Moderate

78. 关于用户-设计者沟通代沟，以下哪些陈述不正确？

A) 这是因为用户和信息系统专家往往具有不同的背景，兴趣和优先级。

B) 这是用户要求未正确纳入信息系统的主要原因之一。

C) 这是用户被驱逐出实施过程的主要原因之一。

D) 当它被公布时，它会给系统开发项目带来很高的失败风险。

E) 信息系统专家更喜欢面向解决业务问题或促进组织任务的系统。

Answer: E

Difficulty: Moderate

79. 以下哪项最能说明系统实施与用户参与和管理支持之间的关系？

A) 系统实施很少受益于用户参与。

B) 系统实现受益于用户支持，但不需要管理支持。

C) 系统实施通常受益于高水平的用户参与和管理支持。

D) 系统实施受益于管理支持，但不需要用户支持。

E) 系统实施很少受益于管理支持。

Answer: C

Difficulty: Moderate

80. 用户和信息系统专家之间的不同背景被称为：

A) 用户专业知识差距。

- B) 信息系统专家效率低下。
- C) 用户设计者范例。
- D) 用户-设计者专业知识差距。
- E) 用户-设计者沟通代沟。

Answer: E

Difficulty: Easy

81. 信息系统专家往往倾向于寻求以下解决方案：

- A) 旨在解决业务问题。
- B) 促进组织任务。
- C) 以易用性为代价优化硬件和软件效率。
- D) 对于终端用户来说理解起来很简单。
- E) 采用明确的文件。

Answer: C

Difficulty: Easy

82. 根据项目管理研究机构的说法，项目成功的主要因素是什么？

- A) 经济上支持项目的高层管理人员
- B) 积极参与的执行赞助商
- C) 仔细监控工作习惯和程序的变化
- D) 技术人员和终端用户之间的沟通
- E) 传达项目需求的终端用户

Answer: B

Difficulty: Easy

83. 虽然用户担心提供工作所需信息的信息系统，但设计者可能会担心：

- A) 访问iPhone和平板电脑上的数据。
- B) 将数据输入系统所需的程序。
- C) 系统的操作将如何改变他们的日常生活。
- D) 系统对公司服务器的要求。
- E) 开放与终端用户的沟通渠道。

Answer: D

Difficulty: Easy

对错题（四）

84. 系统项目越大，项目按时、按预算并根据项目要求完成的可能性就越大。

Answer: FALSE

Difficulty: Easy

85. 系统分析员是整个变革过程的催化剂，负责确保所涉及的每个人都接受新系统创建带来的变更。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

86. 用户和信息系统专家之间的关系传统上是信息系统实施工作的一个问题领域。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

87. 用户关注点和设计者关注点在项目开始时通常是相同的，但随着系统的建立可能会出现分歧。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

88. 甘特图以图形方式描绘了项目任务及其相互关系。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

89. 强制使用系统是克服用户抵抗信息系统的一种有效方法。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

90. 反实施是指一种蓄意策略，以阻止信息系统或组织创新的实施。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

91. 工作、健康问题和信息系统的终端用户界面的设计都是人体工程学领域的考虑因素。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

92. 社会技术设计的目标是创建组织和技术相互适应的系统。

Answer: TRUE

Difficulty: Challenging

93. 人体工程学是工作环境中人员和机器的交互，包括工作设计，健康问题和信息系统的终端用户界面。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

简答题（三）

94. 你是一个网络开发公司的高级经理，公司目前有超过100个客户项目。你的

任务是评估两个即将开展的项目，其中一个项目是开发一个时间跟踪解决方案，可以允许20个人递交每天的时间表，并报告在每件事上所花的时间。另一个项目是为一家公司的外联网重新设计客户界面。使其更加容易使用，该外联网允许客户联网进来，查看他们正在开发中的网站，包括项目一些统计数字、文档和进展报告。请比较这两个项目的风险因素。

参考答案：学生的回答可能五花八门，但是应包括对项目几个主要风险因素的理解：规模、结构和技术知识。可能的答案是：

项目的主要风险因素是规模、结构和技术知识。

- 项目规模。时间跟踪项目比较大，它包括创建一个与后台系统相连的新软件程序，也将可能会马上影响支付和成本，也影响业务流程。为外联网客户重新设计界面可能比较简单，重新设计1至2页新的页面，一旦新的页面设计开发好，只要为每一个客户配制即可。

- 项目结构。确定时间跟踪软件的需求比较容易些，因为这个过程相对简洁明了，而要理解为什么用户界面有问题以及明确用户容易使用的方式，与“按时报告”这样的要求相比，缺乏可量化的质量评测，因此第二个项目可能常在这方面的担忧。

- 技术知识。因为时间跟踪项目是个新项目，保证公司内员工有这方面的合理的知识水平应该不是问题。而用户界面项目本身有已有的程序在运行，不会改变，这样就可能需要保证有理解现有系统的专家。

Difficulty: Challenging

95. Americlinic是美国一个全国范围内的医疗健康诊所，正在构建一个信息系统，让病人和在某个连锁诊所的医生直接在线沟通，系统的目标是要让医生更加快速和有效地响应各类健康问题，减少病人来诊所无意义的次数。这需要业务程序有较大的改变。你建议这个公司采取什么样步骤来保证用户接受这个系统？

参考答案：首先，要做组织影响分析，明确该系统的引入所需要的或导致的程序、岗位职能、组织结构、权力关系以及行为等方面的变化。任何组织变革应该在系统实施之前要开展的。为了得到医生的理解和支持，我将会建立一个评审委员会，让有影响力的医生加入委员会，在系统开发之前以及开发过程中来讨论系统的问题，从而保证系统能够满足医生的需求和需要。我们也将成立一个焦点小组，由系统的用户组成，来评估审核原型系统，确保系统容易使用，希望在医生使用之前保证该系统在各种医疗健康服务情境下容易使用。公司也需要确保那些没有互联网接入场合下用户能有选择。对医生、护士的培训是必须的，公司还要考虑如何激励医生、病人使用该系统。

Difficulty: Challenging

96. 用户-设计者沟通代沟是什么？描述用户和设计者对信息系统的关注类型之间的差异。

参考答案：用户-设计者沟通代沟是指用户和信息系统专家具有不同背景，兴趣和优先级的趋势。这通常体现在两个群体对信息系统的关注类型上。例如，虽然用户可能只关心信息系统是否正常工作，但设计者关心的是系统将对公

司服务器的要求。虽然用户可能会关注将数据输入新系统所需的过程，但设计者可能会关注数据的存储位置以及存储数据的最有效技术。

Difficulty: Moderate

97. 什么是反实施？组织可以使用哪些策略来避免它？

参考答案：反实施是一种蓄意策略，可以阻止新信息系统或一般创新的实施。组织可以通过征求用户参与新系统的设计来克服这种阻力，以确保员工感到对变革的投入；用户教育和培训；鼓励管理政策；对合作和参与的员工进行激励。

Difficulty: Moderate

98. 社会技术设计方法对信息系统有什么好处？

参考答案：社会技术设计方法的特点是设计者提出了两个独立的计划-技术解决方案和社会设计解决方案。社会设计计划将强调工作组结构，任务分配和个人工作的设计。如果技术解决方案也能够实现社会设计计划，那么设计可以向前发展。结果是信息系统将技术效率与对组织和人类需求的敏感性相结合，而不是信息系统正常工作但不适合工作场所的社会环境。

Difficulty: Moderate

99. 什么是甘特图和PERT图？哪种情况下,PERT图比甘特图更好？

参考答案：甘特图列出了项目活动以及相应的开始和完成日期，并直观地显示了项目中任务的持续时间及其人力资源需求。任务显示为水平条，其长度表示完成任务所需的时间。但是，甘特图没有显示一个任务如何受到其他任务的影响。例如，如果任务中的延迟会导致其他任务产生连锁反应，则会导致甘特图作废。PERT图表以图形方式描绘项目任务及其相互关系，非常类似于流程图。PERT图表显示了在下一个活动开始之前必须完成的活动。

Difficulty: Moderate

- 100.你是一家小型在线营销公司的IT经理，该公司希望为去年完成的信息系统项目中确定更多的资金预算的最佳方式。如何评估公司已完成的项目的价值？

参考答案：资本预算模型是用于衡量投资于信息系统等长期资本投资项目的价值的技术。用于评估IT项目的主要资本预算模型是投资回收期法，投资回报率法（ROI），净现值和内部收益率法。这些方法中的每一种都衡量进出公司的现金流量，同时考虑到系统的投资成本以及新系统可能带来的产品和服务的销售增加。

Difficulty: Challenging

第 15 章 管理全球系统

单项选择题（一）

1. 苹果iPhone最终组装是在哪个地方？

- A) 美国
- B) 日本
- C) 韩国
- D) 中国
- E) 德国

Answer: D

Difficulty: Easy

2. 国际系统架构的主要维度包括以下各项，除了：

- A) 全球环境
- B) 企业全球战略
- C) 技术平台
- D) 跨境数据流
- E) 管理和业务流程

Answer: D

Difficulty: Challenging

3. 下列哪一个不是推动全球商业的一般文化因素？

- A) 全球通信和运输技术
- B) 政治不稳定
- C) 全球知识库
- D) 全球文化
- E) 全球社会规范

Answer: D

Difficulty: Challenging

4. 所有主要业务功能的全球协调新水平允许经营活动的位置按照：

- A) 比较优势。
- B) 社会规范和价值观。
- C) 竞争威胁。
- D) 知识库。
- E) 人工成本。

Answer: A

Difficulty: Challenging

5. 下列哪一项是国际信息系统的最佳定义？

- A) 使用全球互联网互相交谈的系统
- B) 国际业务使用的系统
- C) 跨越全球的业务流程
- D) 组织协调世界贸易和其他活动所必需的基本信息系统
- E) 由全球公司开发的系统

Answer: D

Difficulty: Easy

6. 当你想建立一个国际信息系统时，首先要考虑的是什么？

- A) 世界政治状况
- B) 帮助你实现目标的新技术
- C) 你的业务运行的国际环境，并能识别你的企业和行业的业务驱动因素
- D) 全球环境下你面临的商业挑战
- E) 世界上不同的计算和通信标准

Answer: C

Difficulty: Moderate

7. 下列哪个行业最受全球化影响？

- A) 电信
- B) 制造
- C) 法律
- D) 娱乐
- E) 运输

Answer: B

Difficulty: Moderate

8. 跨境数据流是指：

- A) 国际系统中的信息流。
- B) 国家法律改变数据流从一个国家流向另一个国家的方式。
- C) 把信息从一个国家转移到另一个国家的业务。
- D) 跨越国际边界的信息流动。
- E) 协调来自不同国家信息的业务流程。

Answer: D

Difficulty: Challenging

9. 下列哪个不是全球业务的商业驱动力？

- A) 全球通信和运输技术
- B) 全球文化的发展
- C) 全球社会规范的出现
- D) 政治稳定

E) 全球系统的发展

Answer: E

Difficulty: Easy

10. 在狭隘或个人特征的基础上作出判断和采取行动称为:

A) 本地化。

B) 共同选择。

C) 特殊主义。

D) 偏见。

E) 全球化。

Answer: C

Difficulty: Moderate

11. 以下所有都是发展全球业务系统的挑战，除了:

A) 外国会计实务。

B) 生产成本。

C) 语言差异。

D) 汇率。

E) 有经验的顾问的短缺。

Answer: B

Difficulty: Challenging

12. 下列哪一项不是全球业务系统的特殊挑战?

A) 技术顾问短缺

B) 文化期望

C) 不同的通信标准

D) 不同的数据传输速度

E) 不可靠的电话网络

Answer: B

Difficulty: Challenging

13. 关于跨境数据流描述，下列哪一个不是真的?

A) 欧盟-美国的隐私保护取代了以前美国和欧盟之间关于跨境数据流的协议。

B) 隐私保护法为美国公民提供了额外的隐私保护。

C) 隐私保护法保护欧洲公民免受美国国家安全机构的某些监视活动。

D) 美国公司必须在欧洲隐私监管机构注册，以便处理欧洲公民在美国的个人信息。

E) 与美国相比，欧洲各国对跨境数据流和隐私具有不同的法律。

Answer: B

Difficulty: Challenging

14. 关于不同国家的会计惯例，下列哪个陈述不是真的?

- A) 德国公司通常不确认创业公司的利润，直到这个项目完成并且已经支付。
- B) 英国企业在项目完成之前就确认利润，一旦确定是合理，就会得到钱。
- C) 荷兰公司将税务计算从股东报告分开。
- D) 美国会计实务侧重于遵守严格规则。
- E) 英国公司专注于向股东展示利润增长的速度。

Answer: D

Difficulty: Challenging

15. 大多数海外经营的大公司都继承了：

- A) 最新建成的国际系统技术平台。
- B) 用过去的系统拼凑起来的国际系统。
- C) 对海外业务基于总部的面向交易的报告系统。
- D) 在国内快速发展的全球营销系统。
- E) 本地企业开发的企业系统。

Answer: B

Difficulty: Challenging

16. 阅读本章案例，下面哪一个最好地描述了邓禄普飞机轮胎公司作为一家全球化企业面临的挑战？

- A) 管理决策的信息不足
- B) 缺乏海外企业的全球购买系统
- C) 分散的遗留系统和数据，没有适当的集成
- D) 信息系统的不良治理
- E) 管理全球供应链

Answer: C

Difficulty: Moderate

17. 日本消费者只想购买日本制造的产品是一个_____例子：

- A) 文化特殊主义。
- B) 政治文化。
- C) 普遍的全球态度。
- D) 不同国家的不同法律。
- E) 不同的商业标准。

Answer: A

Difficulty: Moderate

对错题（一）

18. 全球业务驱动因素可分为两类：一般的文化因素和特定的商业因素。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

19. 强大的通信技术和世界文化的出现为全球市场创造了条件。
Answer: TRUE
Difficulty: Easy
20. 东方集团的崩溃阻碍了世界文化的发展。
Answer: FALSE
Difficulty: Easy
21. 微营销是指到非常小的地方和社会组织进行的市场营销。
Answer: TRUE
Difficulty: Moderate
22. 全球化企业的强大战略优势是降低生产成本因素。
Answer: TRUE
Difficulty: Moderate
23. 特殊主义是基于接受共同的全球文化和外国商品和服务进入国内市场的概念。
Answer: FALSE
Difficulty: Challenging
24. 在国际企业中，英语已经成为一种标准的商务语言。
Answer: TRUE
Difficulty: Easy
25. 欧洲国家对跨境数据流和隐私有非常严格的法律。
Answer: TRUE
Difficulty: Easy
26. 为了遵守欧洲隐私法，许多跨国公司在每个欧洲国家开发了信息系统。
Answer: TRUE
Difficulty: Easy
27. 随着互联网和可靠的电话网络的发展，有经验的咨询师随时可以向在全球市场开展业务的公司提供服务。
Answer: FALSE
Difficulty: Easy
28. 会计惯例在国家与国家之间差别很大。
Answer: TRUE
Difficulty: Easy

29. 强大的通信技术的发展和世界文化的兴起未能为全球市场奠定基础。

Answer: FALSE

Difficulty: Easy

30. 建立全球化的企业战略和架构的最后一步是确定合适的技术平台。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

31. 全球的规模经济得益于全球营销、生产和管理。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

32. 国际贸易的增长彻底改变了全球各国的经济。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

简答题（一）

33. 开发一个国际信息系统架构应该采取什么步骤？

参考答案：

- 首先要了解推动行业走向全球竞争（即全球环境）的整体市场驱动力或商业驱动力。同时还要审视阻碍全球业务发展的抑制或负面因素。
- 制定在全球环境中竞争的公司战略。
- 规划如何组织你的企业，以便能够实现已经开发的战略。
- 考虑实施战略过程中的管理问题，使组织设计成为现实。这里最关键的是业务流程设计。
- 考虑技术平台。在选择合适的技术之前，必须有企业战略指导者。

Difficulty: Challenging

34. 列出驱动全球业务的至少四个一般的文化因素和四个特定的商业因素。你觉得目前哪两个因素（各一个）是最有问题的？为什么？

参考答案：

一般的文化因素包括全球通信和交通技术、全球文化的发展、全球社会规范的出现、政治稳定和全球知识库。特定的商业因素包括全球市场、全球生产经营、全球协作、全球劳动力和全球规模经济。一个答案可以是：当前最危险的两个一般的文化因素是政治稳定和全球文化的发展（两者都是不错的答案）。目前最有问题的两个商业因素是全球协作和全球劳动力。全球范围内真正的协作需要相当高的企业成熟度，只有少数大公司能够实时地做到这一点；在发达国家和发展中国家中，当地劳动力市场的变化存在明显的相反意见，这是全球贸易威胁的原因。

Difficulty: Challenging

35. 全球业务系统的四种特殊类型的业务挑战是什么？你认为哪一个最容易解决？为什么？

参考答案：

- 标准：不同的 EDI、电子邮件和通信标准。
- 可靠性：电话网络不完全是可靠的。
- 速度：不同的数据传输速度；许多国家都比美国的速度慢。
- 人员：缺乏有经验的顾问。

答案各不相同，但示例答案是：由于通用的、基于互联网标准、Web服务和基于组件的编程的发展，要解决的最简单挑战是标准。

Difficulty: Moderate

36. 文化、法律、政治和社会期望如何影响全球商业？

参考答案：在文化层面上，各种形式的特殊主义拒绝共享全球文化的概念，拒绝外国商品和服务进入国内市场。不同文化之间的差异在于社会期望、政治和最终的法律规则。不同的文化产生不同的政治制度，不同的法律管理着信息流、公民的信息隐私、系统中软硬件的出处以及无线电和卫星通信。在不同的政治文化中，企业的营业时间和贸易条件也大不相同。文化和政治差异深刻地影响了组织的标准操作程序。从电话系统不同的可靠性到熟练顾问的短缺，每一项都会产生障碍。各国的法律和传统造成了各国不同的会计实务，影响了损益分析的方式。这些会计惯例与各国的法律制度、商业哲学和税收编码紧密联系在一起。文化差异也会影响组织使用信息技术的方式。语言是一个最大的障碍。在新的信息系统成功实施之前，软件可能需要建立本地语言的接口。汇率波动也会破坏规划的模型和预测。当欧元变得更广泛地使用时，这些问题在世界范围内将减少一部分。

Difficulty: Challenging

37. 定义跨界数据流，并解释什么使它成为全球公司的商业挑战？

参考答案：跨界数据流是指任何形式的跨越国际边界的信息流动。对企业来说这是一个挑战，是由于不同的国家有不同的隐私保护和数据传输标准。在欧盟，历史上这些标准比美国更全面，尽管在 2016 年（欧盟-美国隐私保护局）达成了一项协议，使得美国公司也要遵循欧洲的标准。

Difficulty: Moderate

单项选择题（二）

38. 在跨国经营战略中，_____职能是分散的，并且分散在国外的单位。
- A) 财务/会计
 - B) 生产
 - C) 人力资源
 - D) 战略管理
 - E) 销售/市场营销

Answer: B

Difficulty: Moderate

39. 就全球商业战略和结构而言，跨国战略是：

A) 集中生产和会计，分散营销和人力资源。

B) 集中财务管理，并在核心总部控制，将生产、销售和营销运营分散到其他国家单位。

C) 集中生产、会计、市场营销和人力资源。

D) 分散生产和销售，集中会计、人力资源和战略管理。

E) 在每个国家集中生产和销售，并分散会计和人力资源。

Answer: B

Difficulty: Challenging

40. 大多数企业开始全球战略是作为：

A) 国内出口商。

B) 多国公司。

C) 特许经营商。

D) 跨国公司。

E) 集团公司。

Answer: A

Difficulty: Easy

41. 在母国控制财务的公司，将生产、销售和营销运营分散到其他国家是采用__战略。

A) 国内出口商

B) 特许经营

C) 多国公司

D) 跨国公司

E) 集团

Answer: D

Difficulty: Moderate

42. 根据全球业务战略和结构，多国公司将采用以下政策：

A) 混合销售和市场营销，集中生产、会计、人力资源和战略管理。

B) 集中生产、会计、营销、人力资源和战略管理。

C) 分散生产、会计、人力资源，集中战略管理和营销。

D) 分散生产和营销，集中会计和战略管理。

E) 使当地企业成为母国企业的克隆。

Answer: D

Difficulty: Moderate

43. 下列哪一个是跨国公司使用的系统配置的主导模式？

- A) 集中
- B) 复制
- C) 分散
- D) 网络化
- E) 本地化

Answer: D

Difficulty: Moderate

44. 根据全球业务战略和结构，特许经营公司将采用以下政策：
- A) 集中生产、会计、营销、人力资源和战略管理。
 - B) 分散生产、会计、人力资源，集中战略管理和营销。
 - C) 分散生产和营销，集中会计、人力资源和战略管理。
 - D) 分散生产、营销和人力资源，集中战略管理和财务/会计。
 - E) 分散生产、会计、人力资源和管理。

Answer: D

Difficulty: Moderate

45. 以下哪一个不是本章讨论的公司战略的主要类型之一？

- A) 国内出口商
- B) 多国公司
- C) 特许经营商
- D) 跨国公司
- E) 国际出口商

Answer: E

Difficulty: Easy

46. 根据全球业务战略，_____公司治理被认为是联邦结构——强有力的中央管理决策，但权力和财务资源合理地分散。

- A) 国内出口商
- B) 多国公司
- C) 特许经营商
- D) 跨国公司
- E) 国内进口商

Answer: D

Difficulty: Moderate

47. 关于跨国公司，下列哪一个陈述是不正确的？

- A) 跨国公司有多个地区总部，可能还有一个世界总部。
- B) 跨国公司是无国籍的。
- C) 跨国公司把整个世界视为管理的参考框架。
- D) 跨国公司没有单一的总部。
- E) 许多企业获得跨国状态。

Answer: E

Difficulty: Challenging

48. 下列哪一项不是企业进行全球化的主要组织问题？

- A) 选择全球战略
- B) 组织全球业务架构
- C) 组织系统管理
- D) 定义全球环境
- E) 组织业务

Answer: D

Difficulty: Moderate

49. 在集中式系统中：

- A) 系统开发集中在总部，运营交给国外的自治单位。
- B) 每个国外的单位设计自己独特的解决方案和系统。
- C) 系统开发和运营以集成、协调的方式发生在所有单位。
- D) 系统开发和运营完全在国内总部进行。
- E) 系统开发是国内和国际单位共同的努力。

Answer: D

Difficulty: Moderate

50. 在复制式系统中：

- A) 系统发展在总部，运营移交给国外的自治单位。
- B) 每个国外的单位设计自己独特的解决方案和系统。
- C) 系统开发和运营以集成、协调的方式发生在所有单位。
- D) 国外单位设计国内总部基地使用的解决方案和系统。
- E) 系统开发由国内和国外单位联合努力，然后在世界各地复制。

Answer: A

Difficulty: Moderate

AACSB: 反思性思维

LO: 15-2: 发展全球业务的替代策略是什么？

51. 在分散式系统中：

- A) 系统发展在总部，运营移交给国外的自治单位。
- B) 每个国外的单位设计自己独特的解决方案和系统。
- C) 系统开发和运营以集成、协调的方式发生在所有单位。
- D) 国外单位设计国内总部基地使用的解决方案和系统。
- E) 所有的系统都在国内总部设计，然后分配给国外单位。

Answer: B

Difficulty: Moderate

52. 在网络化系统中：

- A) 系统发展在总部，运营移交给国外的自治单位。
- B) 每个国外的单位设计自己独特的解决方案和系统。
- C) 系统开发和运营以集成、协调的方式发生在所有单位。
- D) 国外单位设计国内总部基地使用的解决方案和系统。
- E) 系统开发发生在总部基地，但运营移交给国外的自治单位。

Answer: C

Difficulty: Moderate

53. 国内出口商通常拥有高度_____系统。

- A) 复制
- B) 集中
- C) 网络化
- D) 分散
- E) 自主

Answer: B

Difficulty: Moderate

54. 多国公司主要拥有高度_____系统。

- A) 复制
- B) 集中
- C) 网络化
- D) 分散
- E) 自主

Answer: D

Difficulty: Moderate

55. 特许经营商典型拥有_____系统。

- A) 复制
- B) 集中
- C) 网络化
- D) 分散
- E) 自主

Answer: A

Difficulty: Moderate

56. 下列哪一项是多国公司系统配置的新兴模式？

- A) 复制
- B) 集中
- C) 网络化
- D) 分散
- E) 自主

Answer: C

Difficulty: Moderate

57. 网络系统结构在_____服务中最常见。

- A) 生产
- B) 财务
- C) 市场营销
- D) 软件设计
- E) 行政

Answer: B

Difficulty: Moderate

58. 下列哪个关于网络系统的陈述是不正确的？

- A) 网络系统需要强大的电信骨干网。
- B) 网络系统需要共享应用开发的文化。
- C) 网络系统需要一种跨越文化障碍的共享管理文化。
- D) 网络化系统是指在开发和操作系统中有一个坚实、独特的全球环境。
- E) 网络系统是国内外出口商的一种新兴趋势。

Answer: E

Difficulty: Challenging

59. 以下哪一个是本章中推荐的企业组建国际业务的核心原则之一？

- A) 沿着比较优势线组织增值活动。
- B) 为国际系统建立多个办事处，并设立全球CIO职位。
- C) 将生产和销售分散到区域中心，建立一个世界总部和战略管理的中心。
- D) 首先将开发和运营系统单位放在国际水准。
- E) 集中生产，但分散营销和销售使得贴近顾客。

Answer: A

Difficulty: Moderate

对错题（二）

60. 在跨国业务战略中，所有区域单位都参与和协调从生产到销售的所有活动。

Answer: TRUE

Difficulty: Moderate

61. 在特许经营战略中，每个外国单位设计自己的解决方案和系统。

Answer: FALSE

Difficulty: Easy

62. 有两种主要的全球组织类型：管理集中在本国或分布到外国中心。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

63. 多国经营战略中，财务管理是集成的，生产和销售是分散的。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

简答题（二）

64. 请描述形成全球企业的组织结构基础的四大主要全球战略。

参考答案：

国内出口商战略的特点是企业活动主要集中在母国。多国战略将财务管理和控制集中在核心基地之外，同时将生产、销售和营销运营分散到其他国家的单位。特许经营商战略是，产品在本国创造、设计、投资和最初生产，但是由于产品特定的原因，必须严重依赖国外人员进行进一步的生产、营销和人力资源管理。跨国公司是无国界的，是真正全球管理的公司，未来可能代表绝大部分的国际商务。跨国公司没有单一的国家总部，而是有许多地区总部，或许还有一个世界总部。

Difficulty: Moderate

65. 一个公司发展成一个全球性公司，并且有信息系统支持这样的结构，应该遵循什么样的组织原则？你同意吗？你会改变这些原则，或者增加其他原则吗？请说明你的答案。

参考答案：学生的答案会有所不同，但应该包括对以下三个原则的理解。

1) 沿着比较优势线组织有价值的增值活动。

2) 在不同水平的（区域的、国家的和全球的）企业活动中开发和运营系统单元。

3) 在世界总部建立一个办公室，专门负责国际系统的发展，并且设立一个全球首席信息官职位。

Difficulty: Moderate

66. 列出并描述国际公司适应其全球战略而使用的四种类型的系统配置。

参考答案：集中系统是完全在国内基地的基础上进行系统开发和运营。重复系统是在国内基地进行开发，但运营移交给全球各地的自治单元。分散系统是国外单位设计自己独特解决方案的系统。网络化系统是在所有单元以集成、协调的方式进行系统开发和运营。

Difficulty: Moderate

单项选择题（三）

67. 下列哪种鼓励本地用户支持全球系统的方式应尽可能避免？

A) 允许每个国家单位有机会首先在本国领土开发跨国应用，然后在全世界推广

B) 发展跨国卓越中心

- C) 要求当地单位同意跨国系统的短清单
- D) 使用初始力量
- E) 让用户参与设计创造，但不能因为局部利益而放弃对项目开发的控制

Answer: D

Difficulty: Challenging

68. 下列哪项不是发展全球系统的主要管理挑战之一？

- A) 鼓励本地用户支持全球系统
- B) 协调应用程序开发
- C) 定义一个可接受的测试计划
- D) 共同的用户需求达成一致
- E) 介绍业务流程的变化

Answer: C

Difficulty: Moderate

69. 当企业选择从本地系统转移到区域和全球系统时，下列哪一种情况会发生？

- A) 代理成本增加。
- B) 协调成本降低。
- C) 交易成本增加。
- D) 交易和代理成本增加。
- E) 所有成本都增加

Answer: A

Difficulty: Challenging

70. 为了定义一个全球性公司的卓越中心，你首先需要确定：

- A) 职能领域。
- B) 核心业务流程。
- C) SOPs。
- D) 核心竞争力。
- E) 国际最佳实践。

Answer: B

Difficulty: Easy

71. 下列哪一个不是实施全球系统的主要益处之一？

- A) 卓越的管理和协调
- B) 巨大的运营改进
- C) 生产设施的新规模经济
- D) 降低硬件成本
- E) 企业资金优化使用

Answer: D

Difficulty: Moderate

72. 当开发一个全球系统时，把本地团体的反对意见带到设计和实施解决方案中，但不放弃对变化的方向和性质的控制，这称为：

- A) 共同选择。
- B) 变革管理。
- C) 实施。
- D) 宣传。
- E) 合作。

Answer: A

Difficulty: Easy

73. 跨国公司卓越中心会做所有这些，除了：

- A) 执行业务流程的初始标识和规范。
- B) 定义信息需求。
- C) 执行业务和系统分析。
- D) 完成所有的设计和测试。
- E) 实施该系统。

Answer: E

Difficulty: Moderate

74. 以下哪一个不是实现全球信息系统解决方案的一个重要因素？

- A) 一般用户需求达成一致
- B) 理解你的计算机系统是否能在全球环境中运行
- C) 引入业务流程变革
- D) 协调应用开发
- E) 协调软件发布

Answer: B

Difficulty: Moderate

75. 从成本和可行性的角度来看，哪些系统在跨国基础上值得分享？

- A) 只有一些支持组织重要职能的核心系统
- B) 核心系统和有价值的省级系统
- C) 核心系统和任何易于相互集成的财务系统
- D) 财务和会计系统
- E) 支持分散单位的系统

Answer: A

Difficulty: Moderate

76. 本章概述了开发一个有效的全球系统解决方案的四个步骤。下列哪一个不是其中的步骤？

- A) 识别需要替换的过时遗留系统
- B) 识别在总部需要协调的核心系统
- C) 选择一个开发路径，渐进的、进化的或其他路径

- D) 明确系统的好处
- E) 定义核心业务流程

Answer: A

Difficulty: Moderate

77. 识别核心业务流程的方法是：

- A) 成本效益分析。
- B) 工作流分析。
- C) 业务流程分析。
- D) 可行性分析。
- E) 系统分析。

Answer: C

Difficulty: Moderate

对错题（三）

78. 全球系统允许固定成本在较小的客户基础上摊销。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

79. 在国际环境中，一个主要的通信挑战是使数据无缝地在完全不同的国家标准形成的网络中流动。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

80. 一个成功的变革机构取决于在变革设计过程中涉及用户的合法性、权威性和能力。

Answer: TRUE

Difficulty: Easy

简答题（三）

81. 至少列出国际信息系统发展过程中四个管理难题。你认为哪一个是最难的，为什么？

参考答案：学生的答案会有所不同，但应包括以下五个问题中的四个：

- 1) 一般用户需求达成一致。
- 2) 引入业务流程变革。
- 3) 协调应用开发。
- 4) 协调软件发布。
- 5) 鼓励本地用户支持全球系统。

Difficulty: Moderate

82. 您正在为一家全球电子零件制造公司服务，该公司在台湾、马来西亚、澳大利亚和德国设有分公司，已经开始开发全球企业系统。为了确保海外部门遵守新制度，他们正在考虑一个共同选择策略，在该策略中，允许每个国家的单位有机会首先在本国开发跨国应用，然后再走向全世界。这种方法的优点和缺点各是什么？公司的共同选择策略还有其他的解决方案吗？

参考答案：在这一战略下，本地的单位在国际化过程中会有一种归属感。另一方面，这是假设开发高质量系统的能力是广泛分布的，德国团队可以成功地在台湾或马来西亚实施系统。但事实并非总是如此。另一种共同选择策略是开发新的跨国卓越中心，或单一的卓越中心。在卓越中心，你能识别特定业务流程实施最好的地区。这些卓越中心大量从本国当地的单位演变而来，基于跨国团队，并必须向世界范围的管理层报告。卓越中心会执行最初的业务流程识别和规范，定义信息需求，执行业务和系统分析，并完成所有的设计和测试。然而，实施和试点测试将推广到全球其他地区。在本地公司招募跨国卓越中心有助于传递信息，即所有的重要团体都参与设计，并将产生影响。

Difficulty: Challenging

83. 你在一家商业咨询公司工作，并且被要求给一家家具零售商竹屋（Bamboo Home）实施全球信息系统提供咨询。从全球化的角度看，竹屋会得到什么样的好处？

参考答案：全球化带来的好处包括卓越的管理和协调。这可能不会出现在资产负债表上，但从长远来看，这将影响盈利能力。相关的好处是如果发生危机，有能力迅速更换供应商，而且有能力利用一个地区的过剩产能满足另一个地区的需求。此外，还可以在生产、运营、供应和分销方面有重大改进。增值的活动可以集中在最经济、最有效的地区。同时，有了全球系统，全球的固定成本可以在更大的客户基础上摊销。此外，公司的资金也可以用于更大的资本基础。

Difficulty: Easy

84. 为什么只有一些核心系统需要跨国基础上的协调？

参考答案：虽然核心系统支持的功能对组织来说是非常关键的，但从成本和可行性的角度来看，只有一些核心系统值得在全球范围内共享。参与全球市场降低了交易成本，但是全球系统的代理成本与本地系统相比增加了。此外，许多核心系统跨地理边界共享一些关键元素，但是很显然，全球系统不适合这样的共享。对大多数组织来说，最好的组合是全球系统和区域系统相结合，仅为最重要的业务功能开发核心系统。

Difficulty: Challenging

单项选择题（四）

85. 软件本地化的过程是：

A) 开发纯图形的用户界面。

- B) 将软件编程转换为在不同的平台上运行。
- C) 将软件转换成第二语言操作。
- D) 修改软件，以便在没有工程更改的情况下可以在其他国家采用。
- E) 修改软件使管理人员能够理解软件的命令语言。

Answer: C

Difficulty: Challenging

86. 在开发国际信息系统时，下列哪一个不是重要的技术问题？

- A) 规范全球计算平台
- B) 确定移动计算如何适应国际系统
- C) 寻找用户友好且提高生产力的特定软件应用
- D) 建立足够的连通性
- E) 开发通用数据标准

Answer: B

Difficulty: Moderate

87. 下列哪个国家的总人口中使用互联网的比例最高？

- A) 美国
- B) 中国
- C) 巴西
- D) 芬兰
- E) 索马里

Answer: D

Difficulty: Challenging

88. 基于你对这一章的阅读，为什么公司在走向全球运营时应该避免建设一个整体的、全新的国际系统？

- A) 由于缺乏可见性，这种方法可能会失败。
- B) 很难量化和解释大的信息系统的好处。
- C) “宏大设计”方法通常无法识别卓越中心。
- D) 由于对资源的庞大需求，反对意见会更多。
- E) 由于缺乏具体的目标，这种方法将会失败。

Answer: D

Difficulty: Challenging

89. 关于全球系统的连通性，下列哪个陈述不正确？

- A) 很少有全球公司信任互联网的安全性。
- B) 公共互联网保证了一个基本的服务水平。
- C) 许多全球公司使用专用网络来传送敏感数据。
- D) 并非所有国家都支持基本的互联网服务。
- E) 互联网为全球企业分散单元之间的连接提供了强大的基础。

Answer: B

Difficulty: Moderate

90. 以下哪个国家拥有世界上第二大互联网用户？

- A) 中国
- B) 印度
- C) 美国
- D) 巴西
- E) 加拿大

Answer: B

Difficulty: Moderate

91. 以下所有国家禁止访问被认为是道德或政治上攻击的网站，除了：

- A) 中国。
- B) 伊朗。
- C) 新加坡。
- D) 美国。
- E) 沙特阿拉伯。

Answer: D

Difficulty: Moderate

92. 下列哪一个不是国际网络的主要问题之一？

- A) 网络容量
- B) 国际服务质量低下
- C) 网络标准
- D) 监管约束
- E) 安装延迟

Answer: C

Difficulty: Moderate

93. 在发展中国家，互联网的使用受到以下所有的限制，除了：

- A) 使用移动电话。
- B) PC的高成本。
- C) 带宽能力差。
- D) 不可靠的电网。
- E) 政治中断。

Answer: A

Difficulty: Moderate

94. 哪种类型的系统被制造和分销企业广泛用于连接全球供应商？

- A) TPS
- B) EDI
- C) 客户关系管理系统

- D) 企业系统
- E) 管理信息系统

Answer: B

Difficulty: Easy

对错题（四）

95. 虽然私有网络已经保证了服务水平，并且比互联网具有更好的安全性，但是当较低的安全性和服务水平可接受时，互联网是全球公司网络的主要基础。

Answer: TRUE

Difficulty: Challenging

96. 基于互联网的VPN提供与私有网络相同速度和可预测的响应级别。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

97. 北美洲和欧洲的互联网人口增长率比非洲和中东快得多。

Answer: FALSE

Difficulty: Moderate

简答题（四）

98. 互联网如何促进全球信息系统的发展？所有的全球系统都应该建立在互联网的基础上吗？

参考答案：互联网允许任何接入的人在任何时间或任何地方进行通信和计算。卫星系统、数字手机和个人通信服务使得协调全球各地基于享有地面系统无法达到的工作和信息变得容易。公司可以使用互联网技术构建虚拟的专用网络，以降低广域网成本和人员配备要求。如果公司愿意，也可以将虚拟专用网络外包给互联网服务提供商。

所有全球系统不能主要基于互联网，因为目前并非所有国家都有相同的互联网接入。此外，在不同区域的某一时刻的高流量可能阻碍响应性。

Difficulty: Moderate

99. 列出并描述与国际网络相关的四个挑战。

参考答案：

答案可以包含以下内容：

- 1) 服务质量——公共互联网不能保证任何级别的服务。
- 2) 安全性——大多数公司使用私有网络来沟通数据，不信任公共互联网的安全性。
- 3) 成本和关税。
- 4) 网络管理——并非所有国家都支持基本的互联网服务。
- 5) 安装延迟。

- 6) 国际服务的质量差——全球范围内互联网连接差异大。
- 7) 监管约束——一些国家采用全面的封锁和监控技术，降低流量。
- 8) 网络能力——互联网在不同时间可以支持的不同流量取决于在世界各地的使用状况。

Difficulty: Moderate

100. 什么是软件本地化？为什么它对全球公司来说很重要？

参考答案：软件本地化是将软件转换成第二语言操作的过程。虽然英语是全球系统图形化用户界面的标准，但是许多系统在没有共同语言的领域使用。当这种情况发生时，软件本地化对为不同语言构建新接口是必需的，要注意考虑含义和表达方式的差异。

Difficulty: Challenging